

第三次 こおりやまユニバーサル デザイン推進指針(案)

計画期間：令和8（2026）～令和15（2033）年度

郡山市
令和8（2026）年3月

目 次

1 ユニバーサルデザインとは	1
1-1 ユニバーサルデザインの考え方	… 1
1-2 ユニバーサルデザインの7つの原則	… 2
2 指針の概要	3
2-1 指針策定の趣旨	… 3
2-2 指針の位置づけ、計画期間	… 6
3 郡山市の現状と課題	7
3-1 郡山市の現状	… 7
3-2 ユニバーサルデザインに関するアンケート結果	…11
3-3 協働のまちづくりに関するアンケート結果	…13
3-4 前指針の取組と課題	…15
3-5 課題まとめ	…18
4 あるべき将来像と基本方針・基本施策	19
4-1 あるべき将来像（基本目標）	…19
4-2 指針のポイント	…20
4-3 基本方針及び基本施策	…23
4-4 体系図	…25
4-5 全体指標及び基本指標	…26
4-6 基本施策及び主な取組	…28
5 推進体制	36
5-1 推進体制	…36
5-2 推進のイメージ図	…37
5-3 協働で取り組むユニバーサルデザイン	…38

1 ユニバーサルデザインとは

1-1 ユニバーサルデザインの考え方

- 「ユニバーサルデザイン」とは、「ユニバーサル（すべての）」と「デザイン（計画、設計）」という2つを組み合わせた言葉です。障がいの有無、年齢、言語、性別といった違いにかかわらず、**はじめから、できるだけ多くの人が**利用しやすく、暮らしやすい社会となるよう、まちや建物、もの、仕組み、サービスなどを提供していこうとする考え方を指します。
- この概念は1980年代に、アメリカの建築家ロナルド・メイス氏によって提唱されました。また、省略して「UD（ユーディー）」と呼ばれることもあります。
- 誰もが暮らしやすく、訪れやすい、そして誰もが活躍できるまちづくりを実現するための方法として、「ユニバーサルデザイン」という考え方は現在、広く普及しています。さらに、現状よりも利用しやすい製品やサービスを目指し、**継続的な改善**を繰り返していくことで、誰もが暮らしやすいユニバーサルデザインのまちを目指していくことが求められています。



郡山市UDキャラクター
「こころころ」

ユニバーサルデザインのポイント

- すべての人が対象
- 「はじめから」の発想
- 継続的な改善（終わりのない取組）

ユニバーサルデザインとバリアフリーは何が違うの？



ユニバーサルデザイン

- はじめから障がいを作らないようにする。
- 現状より少しでも利用しやすいものを目指すことを見直し、改善に絶えず取り組む。
- あらゆる分野に関連し、すべての人を対象とする考え方。

バリアフリー

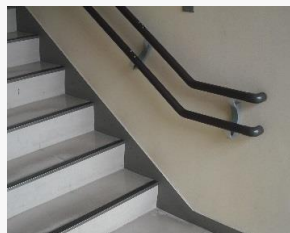
- 既に存在している障がいを取り除く。
- 障がい（バリア）を取り除けば取組が終わる。
- 主に、高齢者や障がいを持った人への対応となる。

1-2 ユニバーサルデザインの7つの原則

ユニバーサルデザインの7つの原則は、ユニバーサルデザインを理解するうえで基本となる考え方です。



乗り降りしやすいノンステップバス（※1）



高さの異なる手すり



押す部分が大きなスイッチ

① 公平性

誰もが公平に利用できること

誰もが同じように利用することができて、利用するときに差別されないことが重要です。

② 自由度・柔軟性

使ううえで自由度が高いこと

高さが異なっていたり、利き手に関係なく利用できるなど、使い方が選べることが重要です。

③ 単純性

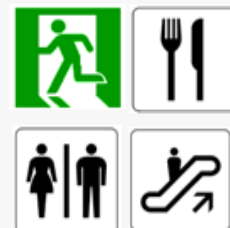
使い方が簡単ですぐ分かること

使ったことがない人でもすぐに分かるように、単純で直感的に利用できることが大切です。

④ 分かりやすさ

必要な情報がすぐに理解できること

絵や文字、音や光などの方法により、誰にでも情報を効果的に伝えることが重要です。



ピクトグラム（※2）

⑤ 安全性

ミスや危険につながらないこと

危険やミスをできる限り防ぐために、操作を間違っても安全に使えるようにすることが大切です。



ロックを解除して給湯するボット

⑥ 負担の少なさ

少ない力でも楽に使用できること

効率よく、疲れず、あまり力を入れなくても使えるようにすることが重要です。



センサー式の蛇口

⑦ スペース等の確保

アクセスしやすいスペース等の確保

誰にでも利用しやすい空間や導線を十分に確保することが大切です。



十分なスペースを設けているトイレ

（※1）ノンステップバス：出入口の段差を無くして乗降性を高めた低床バスの日本における呼称。

（※2）ピクトグラム：簡単に分かりやすく表現された絵文字や図記号。様々な情報や注意を、言語によらず視覚的に伝えることができる。

2 指針の概要

2-1 指針策定の趣旨

ユニバーサル 社会の推進

- 少子高齢化の進行や外国人住民の増加などによる人口構造の変化に伴い、人々の生活様式や価値観の多様化が進んでいます。そのような中、地域の活力を維持していくためには、障がいの有無や年齢、性別、言語などの違いに関わらず、あらゆる人の人格や個性が尊重され、一人ひとりが社会に参加・参画し、安心して心豊かに暮らせる**ユニバーサル社会（共生社会）**を実現する必要があります。そのためには、ユニバーサルデザインの理念に基づいたまちづくりに取り組み続けることが求められます。

これまでの 経緯

平成22（2010）年3月「**こおりやまユニバーサルデザイン推進指針**」を策定

- 郡山市では、「心とこころ みんなで奏でる思いやり」をキーワードに、「気づき」「広げる」「つなぐ」の3つの視点から、ユニバーサルデザインのまちづくりを推進してきました。

平成30(2018)年3月「**第二次こおりやまユニバーサルデザイン推進指針**」（以下「前指針」）を策定

- 「誰もが暮らしやすいユニバーサルデザインのまち」を基本目標に、ひとづくり(ハード)、施設整備(ハード)、情報サービス(ソフト)の方針により、さらなる推進を図ってきました。
- 前指針の計画期間中、外国人住民の増加や、**多様性（ダイバーシティ）**（※3）の理解の広がり、こどもの人権の尊重などにより、個人の個性や価値観は多様化しています。一方、人口減少・少子高齢化の進行、新型コロナウイルス感染症の影響などにより、地域コミュニティの希薄化、地域の担い手不足、高齢者や障がい者の孤立化が進むなど、地域課題は多様化・複雑化しています。また、デジタル化（※4）による効率化が進む一方で、世代間の情報格差（※5）が広がり、ICT（情報通信技術）（※4）を使える人とそうでない人の間にギャップが生じています。

第二次
こおりやま
ユニバーサルデザイン
推進指針



（※3）多様性（ダイバーシティ）：性別や年齢、国籍、人権、文化、価値観といった異なる特性をもつ人々が互いを認め合い、共存していくこと。

（※4）デジタル化とICT（情報通信技術）：ICTは、情報を伝達・共有するためのデジタル技術全般で「手段」であるのに対し、デジタル化はそれらの技術を使い、効率化を図ったり人手不足を解消したりする「目的」のこと。

（※5）情報格差：パソコンやインターネット等のICTを利用できる人とできない人との間に生じる、さまざまな機会や経済的な格差のこと。デジタルデバイドともいう。

2-1 指針策定の趣旨

国・県の 主な動向

- 前指針の計画期間中の国及び県の動向を見ると、多文化共生や多様性に対する理解を深め、行動していくための諸施策が整備されています。

	年	法令・施策	主な内容
国	平成30 (2018)	ユニバーサル社会実現推進法（※6）施行	障がいの有無、年齢等にかかわらず、あらゆる分野における活動への参画を通じてその能力を十分に発揮し、国民一人一人が相互に人格と個性を尊重しつつ支え合う共生社会（ユニバーサル社会）の実現に向け、地方公共団体は諸施策を総合的に推進する責務を有する。
	令和2 (2020)	改正バリアフリー法（※7）施行	共生社会の実現に向け、ハード対策に加え、 心のバリアフリー の観点からの施策の充実が必要。
	令和5 (2023)	こども基本法施行	こどもの人権が守られ、意見が尊重されることを明記。
	令和6 (2024)	改正障害者差別解消法（※8）施行	事業所による、障がいのある人への 合理的配慮 の義務化。
県	令和3 (2021)	ふくしまユニバーサルデザイン推進計画（平成22（2010）年策定）の改訂	県づくりの理念の一つである「多様性に寛容で差別のない共に助け合う地域社会づくり」を推進

「心のバリアフリー」ってなに？

様々な心身の特性や考え方を持つすべての人々が、相互に理解を深めようとコミュニケーションをとり、支え合うこと。

障がいのある人への「合理的配慮」ってなに？

障がいのある人から、社会の中にあるバリア（障壁）を取り除くために何らかの対応を求められたときに、負担が重すぎない範囲で対応すること。

（※6）ユニバーサル社会実現推進法：正式名称は「ユニバーサル社会の実現に向けた諸施策の総合的かつ一体的な推進に関する法律」

（※7）改正バリアフリー法：正式名称は「高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律」

（※8）改正障害者差別解消法：正式名称は「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律」

2-1 指針策定の趣旨

第三次 指針の策定

- 本市でも、ユニバーサルデザインに関わる取り組みを全市的に推進しています。
 - 令和4（2022）年7月25日 子育て世代が生き育てやすいまちづくりを目指す「ベビーファースト宣言」
 - 令和5（2023）年2月4日 市民協働で市民の事件事故を未然に防ぐための「セーフコミュニティ（※9）国際認証」再取得
 - 令和12（2030）年までの持続可能な開発目標（SDG s） 誰一人取り残さない持続可能で多様性と包摂性のある社会の実現の推進
- 今般、前指針の目標年度を迎えるにあたって、これまでの取組の成果を検証するとともに、社会情勢の変化や多様化する**当事者**のニーズを踏まえながら、前指針の見直しを行い、さらなるユニバーサルデザインのまちづくりの推進を図っていくために、「**第三次こおりやまユニバーサルデザイン推進指針**」を策定します。



郡山市UDキッズ

「ユニバーサルデザインの当事者」って誰？

原則として、施設やサービスを利用する全ての方を指しますが、本指針では特に、高齢者、外国人、障がいのある人（※10）、こども、こども連れ、妊産婦、性的少数者など、その時々場面や状況で配慮が必要な利用者を想定しています。



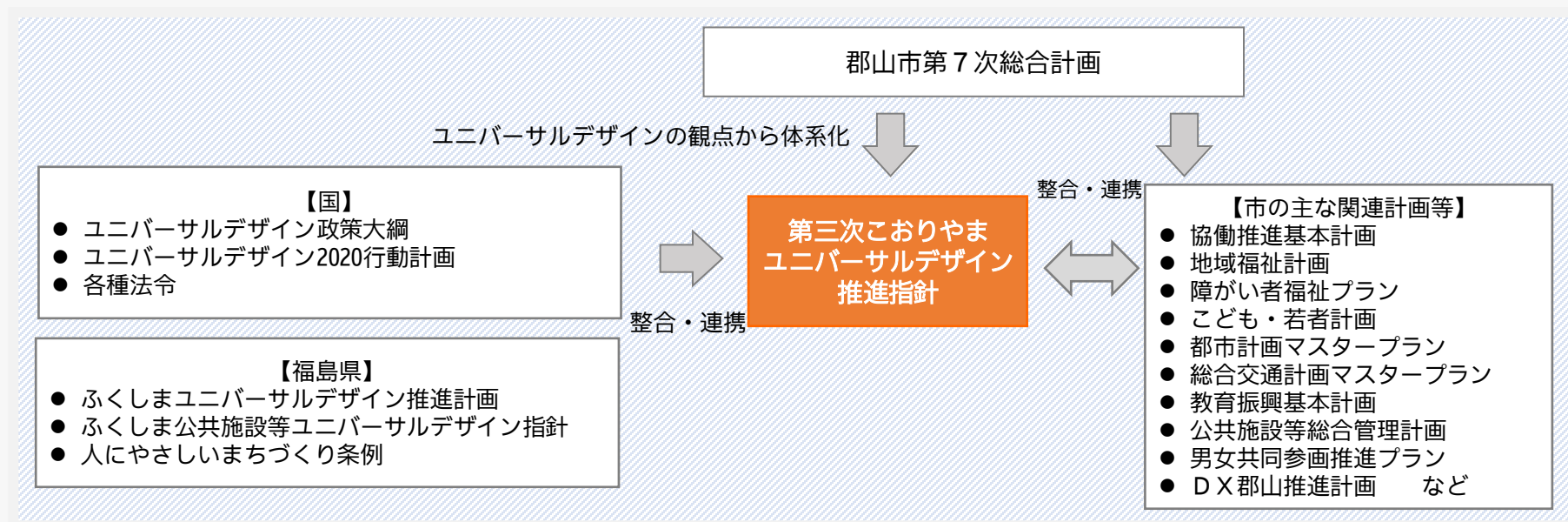
（※9）セーフコミュニティ：WHO（世界保健機関）が創設した認証制度。「生活の安心と安全を脅かすけがや事故は、原因を究明することで予防することができる」という理念のもと、地域の実情をデータを用いて客観的に評価し、地域住民、地域団体・組織、関係機関、行政などが力を合わせて「安心して生活できる安全なまちづくり」に取り組む活動を行っている地域のことをいう。

（※10）障がいのある人：視覚障がい、聴覚障がい、肢体不自由、内部障がい、知的障がい、発達障がい、精神障がい等、あらゆる障がいのある方を含む。

2-2 指針の位置づけ、計画期間

本指針の位置づけ

- 本指針は、本市の総合計画の分野別個別計画であり、総合計画に基づいて実施する様々な施策を、ユニバーサルデザインの観点から体系化し、取り組みの方向性を示した基本指針です。



総合計画の3つの基本方針

選ばれるまち	地域資源を活かして都市の魅力を磨き上げ、「ここに住みたい」「訪れたい」「投資したい」と思われる都市。
暮らしの充実・笑顔になれるまち	教育、福祉、防災・減災など幅広い施策を総合的に展開し、世代や立場を超えて「暮らしやすい」と実感できる都市環境の整備。
経済の活性化	農業・商工業・観光などの地域資源を有機的に結びつけ、新たな雇用や投資を生み出し、若者が希望を持って働き続けられる環境整備。

計画期間

- 郡山市第7次総合計画の計画期間に合わせ、令和8（2026）年から令和15年（2033）までの8年間とします。なお、中間年である令和11（2029）年には、本指針の中間見直しを行います。

3 郡山市の現状と課題

3-1 郡山市の現状

高齢化の進行

本市の高齢化率（65歳以上の人口の割合）は、令和3（2021）年に**27.0%**であったのに対し、令和22（2040）年には**35.2%**に上昇すると予測されます。後期高齢者（75歳以上）数は、令和5（2023）年に前期高齢者（65～74歳）数を上回っています。

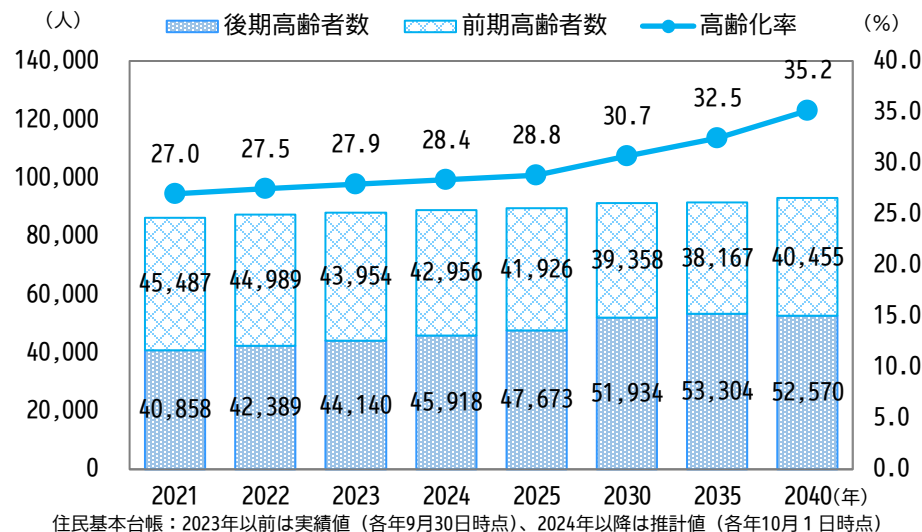
少子化の進行

14歳以下の人口は、令和2（2020）年には、4万人以上でしたが、令和17（2035）年には、3万人を割り込むと予測されます。

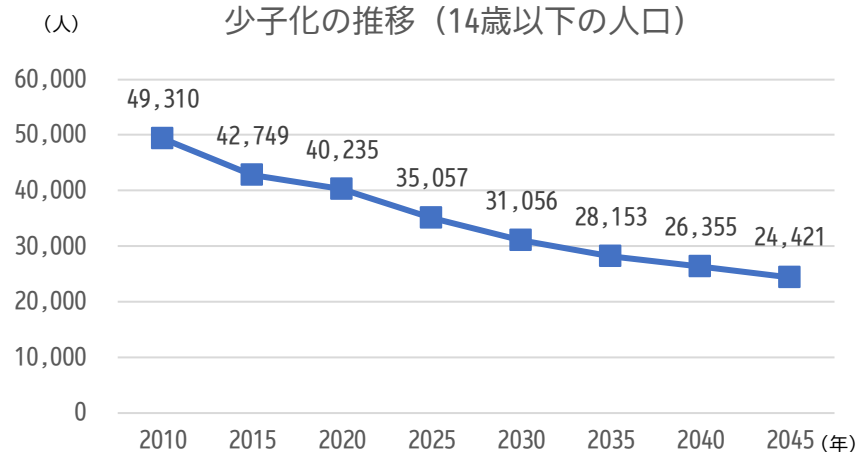
課 題

- 高齢者が身体機能の低下により日常生活に不自由を感じることなく、積極的に社会参加ができる環境を整える必要があります。
- 安心してこどもを産み、健やかに育てられる社会を実現するために、妊婦やこども連れの方々、そしてこどもたちに配慮したまちづくりを進める必要があります。

高齢化の推移（65歳以上の人口）



少子化の推移（14歳以下の人口）



（出典） 国土技術政策総合研究所「将来人口・世帯予測ツールV3（R2 国調対応版）」

3-1 郡山市の現状

障がい者数は横ばい

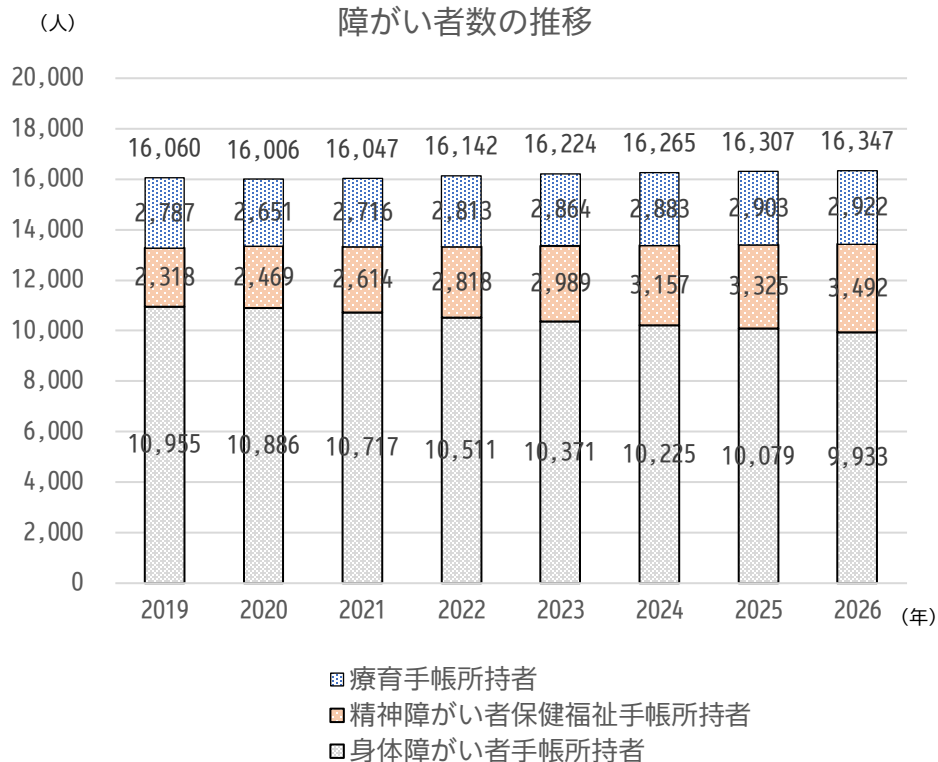
障がい者数全体はほぼ横ばいですが、身体障がい者（身体障がい者手帳所持者）（※11）は若干の減少傾向であり、知的障がい者（療育手帳保持者）及び精神障がい者（精神障がい者保健福祉手帳所持者）は年々増加しています。



課題

- 障害者差別解消法においては、障がいの有無に関わらず、それぞれの個性や価値を認め合いながら共生していく社会を目指しています。
- 障がいのある人が地域で暮らしながら、様々な活動に積極的に参加・参画できる社会づくりが必要です。

障がい者数の推移



※各年4月1日現在
※2023年までは実績、2024年以降は推計
「第6期郡山市障がい者福祉プラン」引用

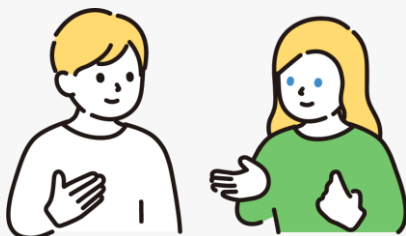
（※11）身体障がい者（身体障がい者手帳所持者）：内訳は、視覚障がい者、聴覚・平衡機能障がい者、音声・言語・そしゃく機能障がい者、肢体不自由者、内部障がい者。

3-1 郡山市の現状

国際化と多文化共生（※12）の進展

本市における外国人住民登録者数は、令和7（2025）年9月時点で**3,274人**であり、増加傾向にあります。

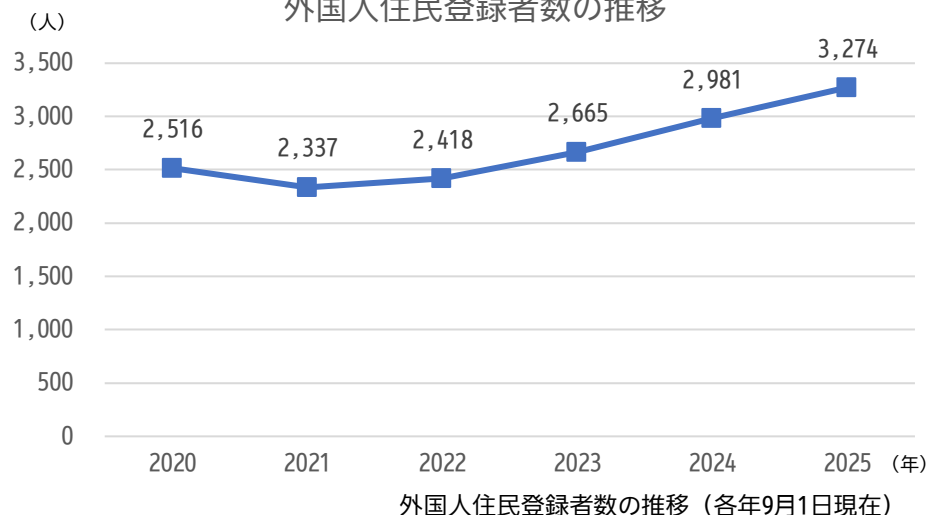
また、外国人宿泊者数については、新型コロナウイルス感染症の影響により減少時期がありましたが、現在は増加傾向にあります。



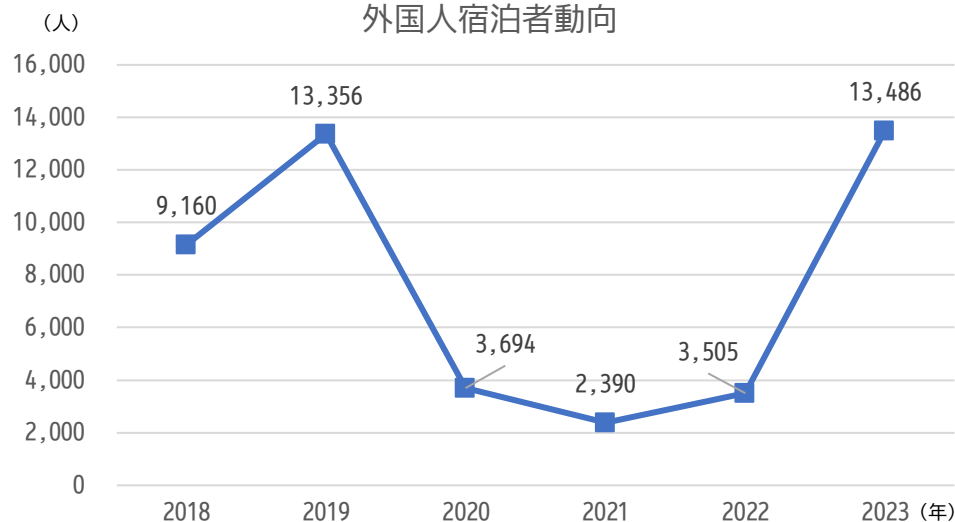
課題

- 外国人住民の増加に伴い、自分と異なる文化を理解し、互いを尊重しながら共に生きる社会づくりが必要です。
- 外国人来訪者が「また来たい」と思えるよう、利用しやすいサービスや分かりやすい案内の整備に取り組む必要があります。

外国人住民登録者数の推移



外国人宿泊者動向



※従業員数10人以上の宿泊 資料：観光政策課 観光庁宿泊旅行統計調査

（※12）多文化共生：国籍や民族などの異なる人々が、互いの文化的ちがいを認め合い、対等な関係を築こうとしながら、地域社会の構成員として共に生きていくこと。

3-1 郡山市の現状

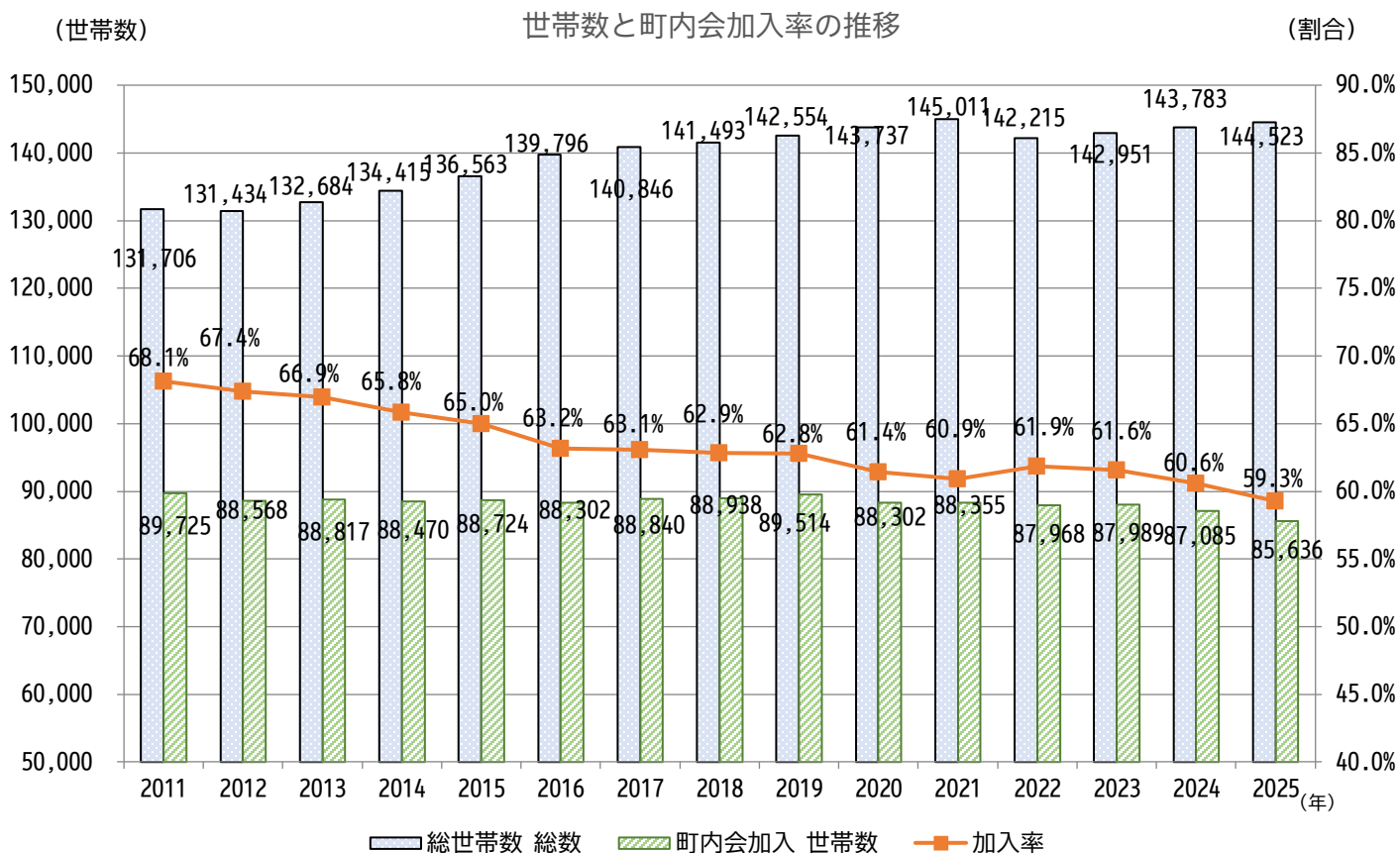
町内会加入率の減少

町内会加入率は、平成23（2011）年が**68.1%**でしたが、総世帯数の増加及び加入世帯数の減少により、令和7（2025）年には**59.3%**まで減少しています。



課題

町内会加入率の低下により地域のつながりの希薄化が進んでおり、配慮が必要な方が孤立しないような取組が必要です。



資料：市民・NPO活動推進課作成
(総世帯数は6月1日現在の現住人口により算出)

3-2 ユニバーサルデザインに関するアンケート結果

- 令和6（2024）年度に実施したユニバーサルデザインに関するアンケート結果から課題をみていきます。

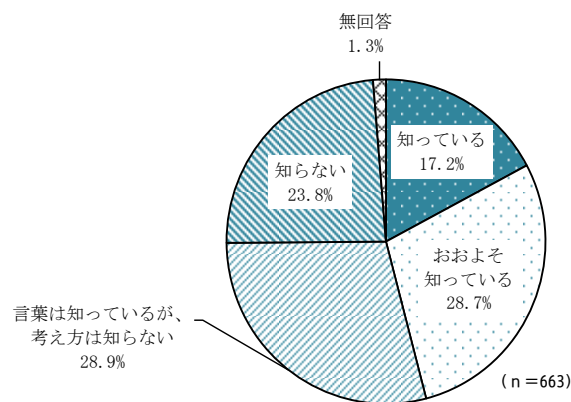
調査対象		有効回答数
市民※	18歳以上の市民	668人/1,500人
高校生	郡山北工業高校	222人/268人
中学生	守山中、湖南中、宮城中	96/97人

※ ユニバーサルデザインのまちづくり
令和6（2024）年度 調査結果報告書

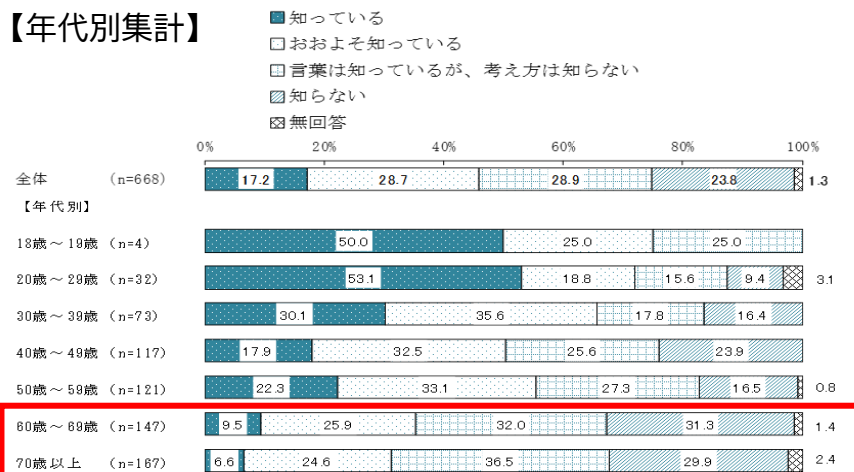


ユニバーサルデザイン 半数が認知していない

「ユニバーサルデザインの認知度」について、「知っている」「おおよそ知っている」は、45.9%に留まり、半数以上の方には考え方が認知されていません。
年代別に見ると、60歳以上の方の認知度が低くなっています。



【年代別集計】



課題

全世代、特に高齢者への、**ユニバーサルデザインの周知**が必要です。

3-2 ユニバーサルデザインに関するアンケート結果

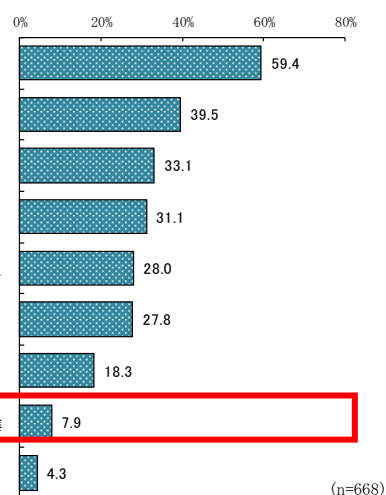
ニーズが高い 交通環境の整備

- 「ユニバーサルデザインのまちづくりで市が優先的に取り組むべき分野」では、市民及び高校生は、交通移動環境や施設の整備のニーズが高くなっています。
- ユニバーサルデザインの認知度が高い中学生では、「思いやりの心があふれる人づくり」が81.3%と高くなっています。
- 市民の「市民協働（※13）によるユニバーサルデザインの推進」は7.9%と低いです。

	市民	高校生	中学生
1位	誰もが利用しやすい交通移動環境 (59.4%)	誰もが利用しやすい交通移動環境 (59.9%)	思いやりの心があふれるひとづくり (81.3%)
2位	誰もが利用しやすい施設 (39.5%)	思いやりの心があふれるひとづくり (54.1%)	いのちと人権を尊重するひとづくり (66.7%)
3位	思いやりの心があふれるひとづくり (33.1%)	誰もが利用しやすい施設 (45.9%)	誰もが利用しやすい施設 (65.6%)
4位	いのちと人権を尊重するひとづくり (31.1%)	いのちと人権を尊重するひとづくり (33.3%)	誰もが利用しやすい交通移動環境 (65.6%)
5位	利用者の立場に立ったサービス (28.0%)	利用者の立場に立ったサービス (23.0%)	災害時のUD推進 (49.0%)

【市民アンケート】

誰もが利用しやすい安全・安心な交通・移動環境
誰もが利用しやすい安全・安心な施設
思いやりの心があふれるひとづくり
多様性を認め、いのちと人権を尊重するひとづくり
利用者の立場に立ったサービスとおもてなし
災害時のユニバーサルデザインの推進
I C Tを含めた多様な媒体を活用した誰にでも分かりやすい情報伝達
市民協働によるユニバーサルデザインの推進



(n=668)

その他意見

- 障がいを持った方が、健常者と同じように喜びや楽しみを感じられることが大切。大きなことではなく、外食や買い物といった日常的なことに目を向けるといいと思う。(女性・20代)
- 道路標識やマップ、市の広報等、外国籍の人にも伝わりやすいよう、デザイン・言葉を工夫してほしい。(男性・40代)
- ICTを含めた情報伝達はこれからの主流になると思うが、私の両親（80代）はスマートフォンを持っていても、LINEの使い方がわからない。高齢者への使い方講座などがあれば、いろいろな情報交換ができて、災害時にも役立つ。(女性・60代)

課題

- 交通移動の環境や施設の整備は、**利用者の視点**から継続的に改善していかなければなりません。
- 「市民協働」の回答率が低く、誰もが**自分事**としてユニバーサルデザインに**取り組もうとする意識醸成**が必要です。

3-3 協働のまちづくりに関するアンケート結果

- ユニバーサル社会（共生社会）の実現のためには、市民、町内会や事業者等の協働が必要です。
令和6（2024）年度に実施した、協働のまちづくりに関するアンケート結果から課題をみていきます。

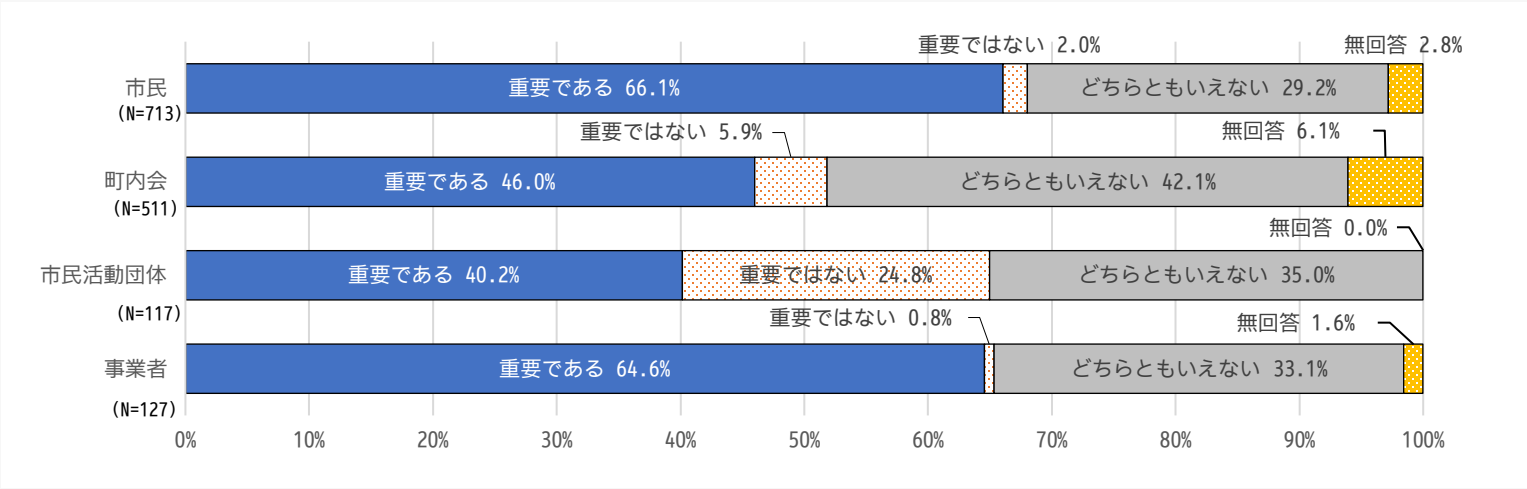
調査対象		有効回答数
市民	18歳以上の市民	713人／1,500人
町内会	市内の町内会・自治会	511件／659件
市民活動団体	市民活動サポートセンター登録団体・個人	117件／358件
事業者	市内に本店又は支店がある事業者	127件／300件

協働のまちづくり アンケート
令和6（2024）年度 調査結果報告書



「協働は重要」 町内会は5割弱

「今後のまちづくりにおいて協働が重要だと思うか」について、「重要である」と回答しているのが、市民や事業者が6割を超えているのに対し、町内会は46%で、「どちらともいえない」が42.1%と高い傾向です。



課 題

ユニバーサル社会（共生社会）の実現のためには、町内会等の地域コミュニティ（※14）が協働の重要性を認識し、**協働で取り組むことができる支援**が必要です。

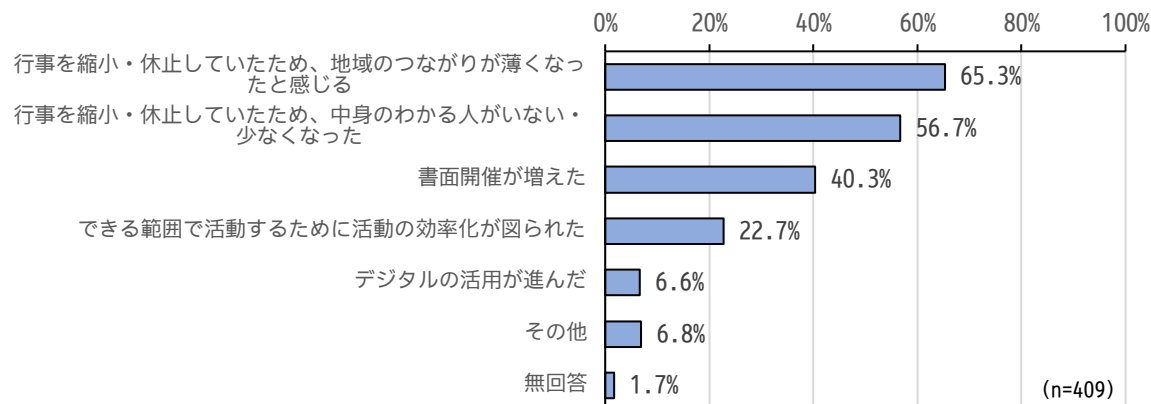
（※14）地域コミュニティ：日常の暮らしやふれあい、共同の場。連帯感や信頼関係を築く地域のつながり。

3-3 協働のまちづくりに関するアンケート結果

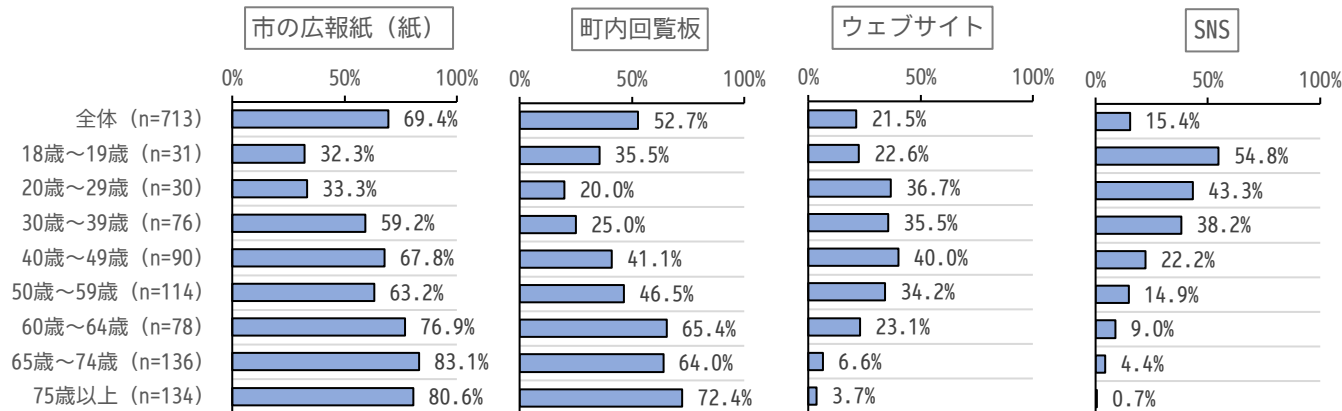
デジタル活用 普及が課題

新型コロナウイルス感染症流行前と比較して変化が「ある」と回答した町内会のうち

「新型コロナウイルス感染症の町内会活動への影響」については、65.3%の町内会が「地域のつながりが薄くなった」と感じています。「デジタル活用が進んだ」は6.6%にとどまっています。



市民に聞いた「市の取組や地域に関する情報を得る手段」については、60歳以上は紙媒体、18歳から39歳までの若い世代はSNS（※15）による情報取得が多い傾向です。



課題

- 世代によって受け取りやすい情報媒体は異なるため、世代に応じたSNSの選択や、紙媒体の併用など、**誰にでも届く情報発信**が必要です。
- あらゆる世代がICTを活用できるように、デジタル化への関心を高める取り組みや、利用に向けた支援が必要です。

（※15）SNS：ソーシャルネットワーキングサービスの略。利用者同士がインターネット上でコミュニティを作り、コミュニケーションや情報発信ができるサービス。Facebook（フェイスブック）やInstagram（インスタグラム）など。

3-4 前指針の取組と課題



前指針においては、3つの基本方針と8つの基本施策により、基本目標「誰もが暮らしやすいユニバーサルデザインのまち」の実現に向けて取り組んできました。前指針の計画期間中に実施した主な取組と、これからの課題をまとめました。

■ 基本方針1（ハート） ユニバーサルデザインを実践できるひとづくり

基本施策	主な取組	これからの課題
①思いやりの心があふれるひとづくり	<ul style="list-style-type: none"> 広報・イベントなどでユニバーサルデザインの普及啓発 主に小中学校などで出前講座を実施 市職員向けの研修「障がい者や外国人住民への理解を図るための研修動画」 一般向けに「ユニバーサルデザインに配慮した文書の作り方講習会」 	<ul style="list-style-type: none"> 市各部局の連携による普及啓発事業の展開 多様な世代（特に高齢者）への普及
②多様性を認め、いのちと人権を尊重するひとづくり	<ul style="list-style-type: none"> 外国人住民向け「生活情報動画の作成」 子育て、ゴミ出しなど「やさしい日本語（※16）による窓口対応向上セミナー」 外国人や性的少数者への理解を深める講座や研修の実施 パラスポーツ普及のため、障がい者スポーツ教室（ボッチャ（※17）教室等）開催 人によって色の見え方が違うことへの理解を深めるため、カラーユニバーサルデザイン（※18）の講座 	<ul style="list-style-type: none"> 体験機会の充実 多様化する個性や特性への理解とニーズ把握

■ 基本方針2（ハード） 安全・安心なユニバーサルデザインの施設整備

基本施策	主な取組	これからの課題
③誰もが利用しやすく安全・安心な交通・移動環境	<ul style="list-style-type: none"> 郡山駅前広場 点字ブロックの設置、駅周辺空間の再構築のための計画策定 安積永盛駅 西口広場を改修 郡山総合体育館前にペDESTリアンデッキ（※19）を設置 乗合タクシーの運行を開始（路線バスが一部廃止となった、地区市内10地区） 	<ul style="list-style-type: none"> 公共交通機関や施設の利用者、その支援者の声を聴き、ニーズを把握（終わりのない取組）
④誰もが利用しやすく安全・安心な施設	<ul style="list-style-type: none"> 市役所西庁舎「案内表示の改善点をみつけるセミナー」を開催し、案内表示を改善 郡山市男女共同参画センターに思いやり駐車場を増設し、点字ブロックの設置、案内板の外国語表記などを追加 	

（※16）やさしい日本語：外国出身者にも分かりやすい日本語。（例）「有料です」を「お金がかかります」など簡単な言葉に置き換えること。

（※17）ボッチャ：重度の脳性まひなど四肢に障がいがある人のために考案されたスポーツ。目標のボールに、赤・青ののボールをいかに近づけるかを競う。

（※18）カラーユニバーサルデザイン：人による色の見え方の差（色覚特性）にかかわらず、誰もが見やすく、判別しやすい色づかいのこと。

（※19）ペDESTリアンデッキ：歩行者専用の立体的な上空通路で、歩行者と自動車を分離し、安全性を保って快適に歩けることを目的としている。

3-4 前指針の取組と課題

■ 基本方針3（ソフト） 人にやさしいユニバーサルデザインの情報・サービス		
基本施策	主な取組	これからの課題
⑤ ICTを含めた多様な媒体を活用した誰にでも分かりやすい情報伝達	<ul style="list-style-type: none"> 市ウェブサイトでは、音声読み上げや多言語翻訳 「広報こおりやま」をスマートフォンやタブレット端末（※20）で読むことができるアプリの運用 高齢者の情報格差の解消に向けた「スマホやタブレットの操作講座」 	<ul style="list-style-type: none"> 多様な媒体による情報発信 高齢者等のデジタル活用
⑥利用者の立場に立ったサービスとおもてなし	<ul style="list-style-type: none"> 聴覚障がい者サービスとしてICTを活用した遠隔手話サービス（※21）の開始 郡山市議会に手話通訳を導入 行政手続きのオンライン化（※22）42.1%（令和7（2025）年3月31日現在） 窓口が多言語音声翻訳システムを導入 	<ul style="list-style-type: none"> 多文化共生や特性に応じたサービスの提供

基本施策	主な取組	これからの課題
⑦市民協働によるユニバーサルデザインの推進	<ul style="list-style-type: none"> 高齢、障がい、こどもなど複雑化した課題を抱える世帯に対する、包括的支援のためのプラットフォームの構築 「子ども・若者支援地域協議会」を開催し、行政と民間団体が協働で、子ども・若者の支援の在り方を検討 高齢者やこども等のけがや事故の未然防止のため、多様な主体により協働で協議 	<ul style="list-style-type: none"> 多様な主体の連携、協働の強化 地域における協働の推進
⑧災害時のユニバーサルデザインの推進	<ul style="list-style-type: none"> 外国人向けの防災ハンドブック（多言語版）を作成し、学校や事業所等に配布 外国人住民のため、やさしい日本語、多言語による防災動画を作成 避難場所表示看板の多言語化やピクトグラム表示 避難所のユニバーサルデザイン化を実施（コミュニケーションボード（※23）の配置、保健師等の派遣、福祉避難所（※24）の開設） 外国人住民が参加する防災のためのワークショップの開催 	<ul style="list-style-type: none"> 地域における互助の推進 あらゆる当事者に配慮した防災訓練、避難所運営

（※20）タブレット（端末）：キーボードは付いておらず、液晶画面のタッチパネルを通して、指先で操作する電子機器。

（※21）遠隔手話サービス：聴覚障がいがある方が、スマートフォンやタブレット端末を利用して、市の専任通訳者とビデオ通話ができるサービス。

（※22）行政手続きのオンライン化：市への申請や届出などの手続きが、パソコンやスマートフォンから時間や場所を問わずに行うことができること。

（※23）コミュニケーションボード：分かりやすいイラストを指で指しながら意思を伝えることができる指差し会話板などの道具。

（※24）福祉避難所：災害時において、一般の避難所では生活に支障をきたす要配慮者（高齢者、障がい者、妊産婦、病弱者等）を対象に開設する避難所

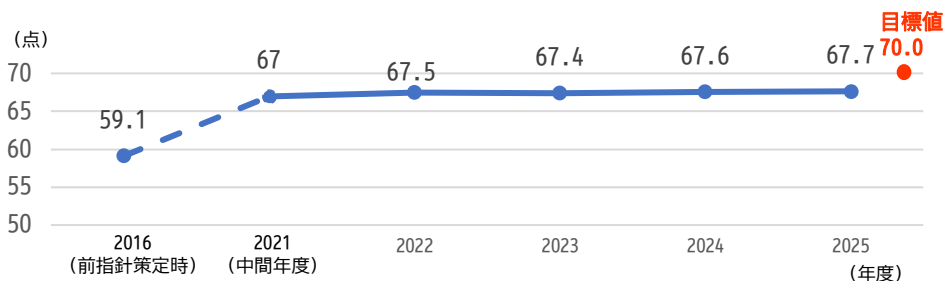
3-4 前指針の取組と課題

全体指標

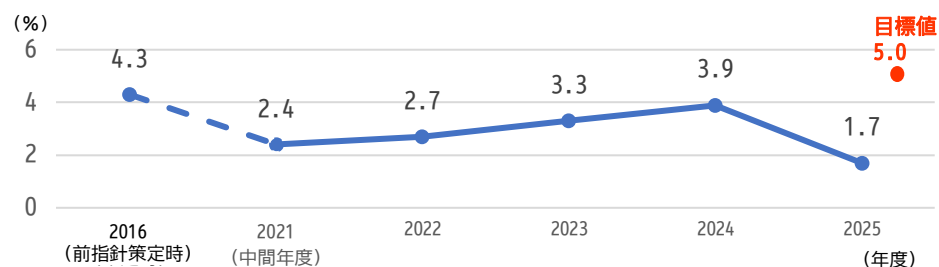
前指針では、計画全体の進捗状況を把握するため、毎年実施している市民意識調査のうち、ユニバーサルデザインに関する項目を全体指標としています。

【市民意識調査】市政全般に対する市民アンケート ①調査地域：郡山市全域 ②調査標本数：1,500人（男性750人、女性750人）

【全体指標1】ユニバーサルデザインのまちづくりに関する満足度



【全体指標2】ユニバーサルデザインのまちづくりに関する重要度



- 全体指標（市民の実感）はいずれも目標値には達していません。
- 前指針の計画期間中、市民向け講座やイベント等の機会を通じて、ユニバーサルデザインの考え方の周知啓発に取り組みました。施設や道路の整備においては、目的地までの導線を考慮した一体的な整備を進め、情報やサービスについては、ICTの活用を含め、相手の特性に応じた手段の拡充に努めてきました。
- しかし、全体指標である「ユニバーサルデザインに関する満足度」は概ね横ばいの状況であり、多くの市民が**ユニバーサルデザインのまちづくりが進んでいるとは実感できていない**と考えられます。また、「ユニバーサルデザインに関する重要度」の指標も目標値から遠ざかっており、取り組みを重要だと感じる人の割合が低くなっています。実際にアンケート結果では、ユニバーサルデザインの認知度は50%未満であり、市民協働によるユニバーサルデザインの取組みへの関心も低いことがわかります。このため、市民が自分事としてユニバーサルデザインに取り組む意識を高める必要があります。
- 前指針の取組みやアンケート結果からみえてきた課題、国の動向などを踏まえ、第三次こおりやまユニバーサルデザイン推進指針における**新たな目標や基本方針**を定めます。



3-5 課題まとめ

アンケート等から見えてきた課題及び、国の動向を踏まえ、あるべき将来像（基本目標）を検証します。

見えてきた課題

- 高齢者や障がい者、外国人など、多様な人々に配慮したまちづくり
- 地域のつながりの希薄化により、配慮が必要な方が孤立しないための取組
- 全世代に向けたユニバーサルデザインの周知
- 利用者の視点を取り入れた交通移動環境や施設の整備
- 誰もが自分事としてユニバーサルデザインを推進していく意識醸成
- ユニバーサル社会（共生社会）の実現のための協働の推進
- 世代によって異なる受け取りやすい情報媒体（SNSの選択や、紙媒体の併用など必要）

国の動向

- 合理的配慮（障がい者差別解消法）、心のバリアフリー（バリアフリー法）の推進
- 誰もが能力を発揮できるユニバーサル社会（共生社会）の実現（ユニバーサルデザイン社会実現推進法）

①ユニバーサルデザインを自ら実践できる、ひとづくり（**ハートの育成**）が必要です

②施設整備（**ハード**）は未来に続く継続的な改善が必要です

③誰にでもやさしい情報・サービス（**ソフト**）が必要です

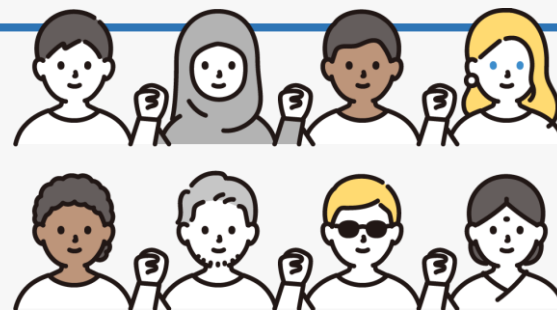
+

④**誰もが社会に参加し、その能力を十分に発揮できる仕組みづくり**が必要です

4 あるべき将来像と基本方針・基本施策

4-1 あるべき将来像（基本目標）

急速に変化する社会情勢を背景に、様々な地域課題に対応するため、「第三次こおりやまユニバーサルデザイン推進指針」のあるべき将来像（基本目標）を次のとおり策定します。



誰もが社会で活躍できる ユニバーサルデザインのまち

障がいの有無や年齢、言語、性別等の違いにかかわらず、
「誰もが暮らしやすいまち」を目指すことがユニバーサルデザインの基本です。

また、「暮らしの充実」に加え、
誰もが個性や特性を生かして、自分の想いや願いを発信し、
それを行動に移せる環境を整えることが大切です。
それぞれの場面で市民一人ひとりが自分の能力を十分に発揮することで、
誰もが「笑顔になれるまちづくり」を進めていきます。

4-2 指針のポイント

「ハート」の育成

ユニバーサルデザインの推進で最も基盤となるのが、他者を思いやる心、「ハート」の育成です。

体験や交流を通して、多様な個性や特性、価値観、異なる文化に理解を深め、すべての人の意思や尊厳を尊重する心を育みます。

その心を育む過程で、「あいさつをして相手を知る」、「困っている人に声をかけ助ける」、といった**当事者意識**をもった行動につないでいくことが大事です。

さらに、もう少し視野を広げ、社会に内在する様々な差別や不平等に目を向け、その原因を考え、今よりも暮らしやすい社会に改善していこうとする「実践する力」を養っていくことが重要です。すべての人が実践者であり、当事者となります。



ユニバーサルデザインの「**当事者意識**」とは？

ユニバーサルデザインの当事者とは、施設やサービスを利用する全ての人を指します。当事者意識とは、全ての人がユニバーサルデザインのまちづくりに「自分は関係者である」と自覚し、主体的に責任をもって取り組む意識のことです。



「ハード」「ソフト」につないでいく

この指針では、一人でも多くの人々が、ユニバーサルデザインのハートを持つことを目指します。そういったユニバーサルデザインのハートを持った人たちが、

当事者目線の施設や移動環境の整備、製品の開発 ⇒ **「ハード」**

分かりやすい情報の発信やサービスの提供 ⇒ **「ソフト」**

へと展開し、誰もが暮らしやすい社会の基盤を形成していくことにつながります。

ハートの育成ができていれば、整備したハードやソフトを適正に利用することにもつながります。（点字ブロックに障害物を置かないなど）

4-2 指針のポイント

「社会参加」の視点

さらに、「この地域で安心して暮らしていきたい」と誰もが思える社会にするためには、あらゆる当事者が自分たちの住む地域の一員であると思えること、地域住民からも「特別な存在」ではなく「同じ地域で暮らす仲間」として認識されていくことが必要です。

地域の行事に参加したり、交流したりして、顔の見える関係をつくり、自分の意見を発信しお互いの考えを共有し、思いを行動に移すことができる「社会参加」の仕組みが必要です。

そのためには、就労や就学による事業者や学校などとの関わりのある主体のほか、町内会や市民活動団体などとの協働により、地域全体であらゆる当事者を包摂する社会をつくっていくことが必要です。



すべての施策に共通するポイント

「当事者（支援者）との連携」

多様化する当事者のニーズの把握は、画一的な行政サービスではできません。

当事者またはその支援者と連携して取り組むことで、誰もが個々の能力を発揮して活躍できるユニバーサルデザインのまちづくりを推進していきます。

当事者（支援者）との連携

- ・ 当事者が教える講座や研修
- ・ 建物等の設計段階からの当事者参画
- ・ サービスの実施の際の当事者参画
- ・ 地域づくりにおける当事者参画

郡山市・事業者・地域等

- ・ これまで知らなかったニーズや困りごとを知る機会になる。
- ・ すべてに人にとって、より使いやすい施設やサービスに近づく。
- ・ より多くの人の合意形成を図ることができる。

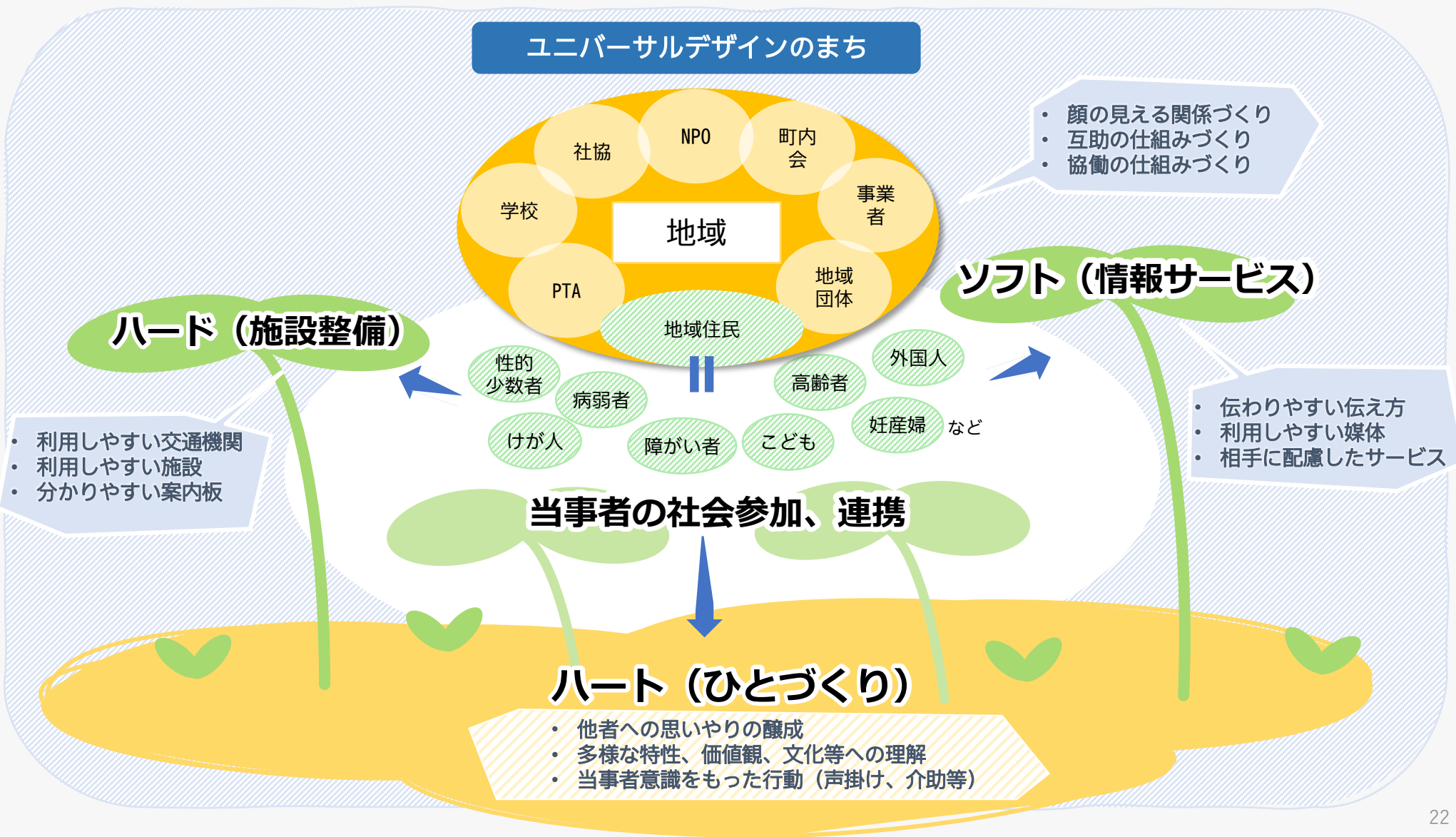
当事者

- ・ 自分の特性や能力を共有する機会を得られる。
- ・ ニーズや困りごとを共有する機会を得られる。
- ・ ニーズに合った手法や対応が困難な場合の代替策を協議できる。

4-2 指針のポイント

ユニバーサルデザイン 推進のイメージ

ユニバーサルデザインのハートの育成が、ユニバーサル社会の基盤（土壌）であり、その土壌から、ハード、ソフト、地域づくりの取り組みが芽生え、その取り組みに当事者が参加することで、ユニバーサルデザインのまちが成長していくイメージを表しています。



4-3 基本方針及び基本施策

4つの基本方針

あるべき将来像（基本目標）の達成のため、指針のポイントを踏まえ、次の4つの基本方針を定めます。

基本方針 1 ハート

ユニバーサルデザインを実践できるひとづくり

- ユニバーサルデザインの推進を支える、最も基盤となるのは人材です。
- ユニバーサルデザインの考え方や、あらゆる当事者への正しい理解を普及し、誰もが当事者意識をもって対応できるひとづくりに取り組みます。

基本方針 2 ハード

未来に続く安全・安心な施設整備

- 誰もが自らの意志で自由かつ円滑に、安全・安心に移動し、施設等を活用できることが重要です。
- 移動や施設の活用にあたっては、各施設の機能だけでなく、複数の施設をつなぐエリア的な整備が必要であり、次の世代まで活用できる施設整備を当事者目線で進めます。

基本方針 3 ソフト

誰にでもやさしい情報・サービス

- 誰もがいつでもどこでも、分かりやすい情報を得るための情報発信や、誰もがサービスを楽しむ取組が必要です。
- ICTを活用し、当事者が利用しやすい情報発信手段やサービスに改善していくとともに、ICTを利用できない方への配慮、ICT活用のための人材育成にも取り組みます。

基本方針 4 社会参加

誰もが社会に参加できる仕組みづくり

- 普段からの地域とのつながりの形成や、誰もがまちづくりに参加できる仕組みづくりが必要です。
- 当事者が地域とつながることで、住民が当事者に対する正しい理解を深め、災害時等の互助の関係性の構築や、当事者の意見を生かした地域づくりができます。
- 地域の団体や学校、事業者、NPO等との協働により、当事者が参加する地域づくりや就労支援を推進し、誰もが社会に参加できる仕組みを形成します。

4-3 基本方針及び基本施策

8つの基本施策

4つの基本方針に基づき、8つの基本施策を設定します。各基本施策に横断的に取り組んでいくポイントとして、当事者（支援者）との連携によるユニバーサルデザインの推進を掲げます。

基本方針1 ハート

ユニバーサルデザインを実践できるひとづくり

基本施策1 やさしさがあふれるひとづくり

基本施策2 多様性や人権を尊重し、自ら実践できるひとづくり

基本方針2 ハード

未来に続く安全・安心な施設整備

基本施策3 誰もが利用しやすく安全・安心な交通・移動環境

基本施策4 誰もが利用しやすく安全・安心な施設

基本方針3 ソフト

誰にでもやさしい情報・サービス

基本施策5 いつでもどこでも誰にでも分かりやすい情報発信

基本施策6 利用者の立場に立ったサービスとおもてなし

基本方針4 社会参加

誰もが社会に参加できる仕組みづくり

基本施策7 市民協働によるユニバーサル社会の推進

基本施策8 安全・安心なユニバーサル社会の推進

〈横断的ポイント〉
当事者（支援者）との連携による推進

各基本施策に基づき、より具体的に事業の推進を図るため「主な取組」を設定します。基本目標から主な取組までの体系図は以下のとおりです。

基本目標 **誰もが社会で活躍できるユニバーサルデザインのまち**

基本方針	基本施策	主な取組
基本方針 1 ハート ユニバーサルデザインを 実践できるひとづくり	基本施策（1） やさしさがあふれるひとづくり	①イベント、広報紙、SNSなどを活用した普及・啓発 ②学校教育や社会教育による全世代への普及・啓発 ③市職員や公共施設を管理する職員への意識醸成のための研修
	基本施策（2） 多様性や人権を尊重し、自ら実践できる ひとづくり	①多様性や多文化共生への正しい理解と人権の大切さに対する意識醸成 ②配慮が必要な方のニーズ把握や相互交流の機会の創出 ③配慮が必要な方に関するマークへの正しい理解の普及・啓発 ④ユニバーサルデザインの普及・実践に取り組む人材育成
基本方針 2 ハード 未来に続く安全・安心な 施設整備	基本施策（3） 誰もが利用しやすく安全・安心な 交通・移動環境	①道路や移動環境のユニバーサルデザイン化 ②利用しやすい公共交通機関の導入促進及び、移動手段の支援 ③目的地までの分かりやすい案内表示・案内手段 ④関係機関と連携・協力した交通安全・防犯対策の取組の推進
	基本施策（4） 誰もが利用しやすく安全・安心な施設	①公共施設等のユニバーサルデザイン化 ②分かりやすい表記、導線などを考慮した案内表示・案内手段 ③誰もが安心して使いやすいバリアフリートイレの整備 ④民間施設のユニバーサルデザイン化
基本方針 3 ソフト 誰にでもやさしい 情報・サービス	基本施策（5） いつでもどこでも誰にでも分かりやすい 情報発信	①誰もが見やすい文字や配色、分かりやすい表現による情報発信 ②ICTの活用、多様な媒体による情報伝達 ③相手の特性に応じた多様な情報伝達 ④ICT活用など、誰もが多様な媒体をととして情報を使えるための支援 ⑤ピクトグラムの活用促進
	基本施策（6） 利用者の立場に立ったサービスと おもてなし	①市民の視点に立った窓口サービス ②ICTの活用をはじめとした、誰もが利用しやすく分かりやすいサービス ③手話通訳者・要約筆記奉仕員の確保・派遣 ④ユニバーサルデザイン製品の調達・利用の促進
基本方針 4 社会参加 誰もが社会に参加できる 仕組みづくり	基本施策（7） 市民協働によるユニバーサル社会の推進	①誰もがまちづくりに参加できる機会の創出 ②誰もが就労しやすい支援 ③計画策定、事業実施、サービス提供、施設改修等の際の市民参画の機会の充実 ④こおりやまユニバーサルデザインサポーターとの協働による普及・啓発 ⑤ユニバーサルデザインの普及・実践に取り組む個人や団体への支援及び連携 ⑥ユニバーサルデザインに配慮した施設等、導入事例の情報共有
	基本施策（8） 安全・安心なユニバーサル社会の推進	①防災防犯、災害時に備え、誰もが助け合える互助の意識醸成 ②災害時に移動が困難な方を避難させるための仕組みづくり ③誰もが安全かつ迅速に避難できるための整備 ④誰もが安全かつ安心に利用できる避難所運営 ⑤多様な媒体による分かりやすい災害情報の提供

△取組のポイント△
当事者（支援者）との連携による推進

4-5 全体指標及び基本指標

- 本指針で掲げる4つの基本方針の達成度を検証するためには、客観的なデータの進捗状況に加え、市民一人ひとりがユニバーサルデザインのまちづくりの進展を実感しているかどうかを確認することが重要です。
- そのため、本指針では基本目標を踏まえ、**2つの全体指標**を設定し、ユニバーサルデザインのまちづくりにおける進捗状況を評価します。
- さらに、施策ごとの成果を測定するため、基本方針ごとに**4つの基本指標**を設定しています。

全体指標

全体指標	現況値	目標値 (2033 (令和15) 年度)
① ユニバーサルデザインの視点から改善を実施した取り組みの件数	〇件 (令和7 (2025) 年度)	〇件
② 多様な価値観・意見 (自分と異なる価値観や意見が尊重されていると感じるか)	最新の現況値及び推移を確認	

- ① 市の各課で取り組んでいる、ユニバーサルデザインの視点から改善した取り組みの件数を毎年度確認し、ユニバーサルデザインの意識醸成や取組が実行できているかを測ります。
- ② 郡山市第7次総合計画のウェルビーイング指標（※25）のひとつであり、多様な意見が尊重される社会的な包摂性の充実度を測ります。

（※25）ウェルビーイング指標：地域幸福度（Well-Being）指標。市民の「暮らしやすさ」と「幸福感」を数値化・可視化する指標。

4-5 全体指標及び基本指標

基本指標

基本方針	基本指標	現況値 (令和6(2024)年度)	目標値 (令和15(2033)年度)
1 ユニバーサルデザインを実践できるひとづくり	① 「ユニバーサルデザイン」を理解しているか	45.9%	65.0%
2 未来に続く安全・安心な施設整備	② 市内の道路や歩道、駅やバスターミナルなどは利用しやすいか	45.0%	65.0%
3 誰にでもやさしい情報・サービス	③ 市が発信する情報は理解しやすいか	59.0%	70.0%
4 誰もが社会に参加できる仕組みづくり	④ 地域住民への聞き取り等による定性的な評価		

①～③の現況値は、令和6(2024)年度に実施した市民意識調査で集計した数値。

- ① ユニバーサルデザインを知っているかという問に対し、考え方も含め「知っている」「おおよそ知っている」と回答した割合。
- ② 市内の道路や歩道、駅やバスターミナルなどは、安心して移動し、利用できるものになっているかという問に対し、「思う」「やや思う」と回答した割合。
- ③ 市が発信する情報は理解しやすいものになっているかという問に対し、「思う」「やや思う」と回答した割合。
- ④ 地域のユニバーサル社会（共生社会）の実現を目指し、市や地域団体、事業者、地域住民などと協力し、協働の仕組みづくりを進めます。その際、地域住民から幅広い意見を聞き取った上で、課題を整理し、改善のための分析を行います。改善策が適切かどうかについては、市民協働のまちづくり推進協議会（36ページ参照）において定期的に評価を行い、施策の推進状況を把握します。

基本施策 1 やさしさがあふれる ひとづくり

ユニバーサルデザインの最も基盤であるひとづくりとして、学校教育や地域の社会教育などの機会をとらえて、あらゆる世代に対し、ユニバーサルデザインの普及啓発に取り組みます。

誰もが、当事者の立場に立って、やさしさ、他者への思いやりの心をもった行動ができるための意識醸成につなげます。

主な取組①

イベント、広報紙、SNSなどを活用した普及・啓発

ユニバーサルデザインの考え方や取組事例等を、イベント、広報紙、パンフレット、SNSなど多様な手段や媒体を活用により情報発信し、市民への理解と意識醸成を図ります。

主な取組②

学校教育や社会教育による全世代への普及・啓発

学校教育や社会教育において、ユニバーサルデザインの考え方について学ぶ機会を提供し、普及・啓発に取り組みます。

主な取組③

市職員や公共施設を管理する職員への意識醸成のための研修

ユニバーサルデザインに関する研修や、研修後の市内部の情報共有等を通して、市職員や公共施設を管理する職員のさらなる意識の向上に努めます。



イベントでユニバーサルデザインを啓発するブース



出前講座で視覚障がい者の疑似体験を行う様子

基本施策 2

多様性や人権を尊重し、 自ら実践できるひとづくり

相手の立場に立ち、思いやりの心をもって行動することは、人の多様性への理解や人権の尊重につながります。当事者参画によるニーズの把握や、ユニバーサルデザインの実践的な講座等を開催することで、主体的にかつ自発的にユニバーサルデザインを実践できる人材を育成します。

主な取組①

多様性や多文化共生への正しい理解と人権の大切さに対する意識醸成

福島県パートナーシップ制度（※26）の周知などにより、多様な個性や特性、文化の違いを正しく理解し、お互いの尊厳や意思を尊重し合う意識の醸成に取り組みます。

主な取組②

配慮が必要な方のニーズ把握や相互交流の機会の創出

相手を正しく理解するためには、相手の特性や文化、日常生活での課題等を正しく知ることが重要です。外国人や障がい者といった当事者との交流やアンケート等により、ニーズ把握に努めます。

主な取組③

配慮が必要な方に関する各種マークへの正しい理解の普及・啓発

援助や配慮が必要とされる方が周囲の方からの援助を得やすくなる
助け合う社会の実現を目指し、各種障がい者のためのマークなどの
表示に対する理解促進を図り、ヘルプマークやヘルプカードを配布します。
（配慮が必要な方のマーク一覧は、39ページ参照）



ヘルプマーク

主な取組④

ユニバーサルデザインの普及・実践に取り組む人材育成

相手に伝わりやすい文書の作り方や、色弱者に配慮したデザイン、外国人に配慮したやさしい日本語など、ユニバーサルデザインの実践的な講座や体験等により、人材育成を図ります。



障がいの有無に関係なく、車いすバスケットボールを楽しんでいる様子



伝わりやすい文書にするための改善点を話し合うワークショップ

（※26）福島県パートナーシップ制度：お互いを人生のパートナーとして認め合った二人が、協力して共同生活を行う関係であることを届け出し、県がその届出を受理したことを証明する制度。市では、受理証明書を提示することで、各種行政サービスを利用できる。

基本施策 3

誰もが利用しやすく 安全・安心な交通・移動環境

誰もが自分の意思で自由に、かつ円滑に移動するためには、施設や道路などの各施設間の移動のしやすさを考慮した一体的な整備が重要です。そのため、道路や歩道の整備、ニーズに合わせた公共交通機関の提供、目的地までの分かりやすい表示を通じて連続性を確保するとともに、ユニバーサルデザインに配慮した移動環境の充実に取り組めます。

主な取組①

道路や移動環境のユニバーサルデザイン化

誰もが安全・安心かつ快適に歩行し、移動できるよう、歩道の設置や拡幅、段差解消、電線類の地中化、カーブミラー等の整備を行い、歩行空間の確保に努めます。

主な取組②

利用しやすい公共交通機関の導入促進及び移動手段の支援

ノンステップバスやUDタクシー（※27）の導入促進、高齢者や障がい者等のニーズに合った運行の見直しや乗合タクシーの導入など、誰もが利用しやすい公共交通機関の取り組みを推進します。また、駅などの交通結節点の利便性の向上を図ります。

主な取組③

目的地までの分かりやすい案内表示・案内手段

目的地までの案内や各種表示については、必要な情報を的確に示し、ピクトグラムや多言語表記のほか、音声での案内などにも配慮し、誰にとっても分かりやすい案内表示や案内手段の改善に努めます。

主な取組④

関係機関と連携・協力した交通安全・防犯対策の取組の推進

誰もが安全・安心に移動できるよう、関係機関や地域団体等と連携して、交通安全・防犯対策に取り組めます。



歩道の幅が広く、段差がない。また、点字ブロックが敷設してある。



市内で運行している乗り合いタクシー

（※27）UDタクシー：乗降用の手すりやステップを装備し、車いすのまま乗車できるスペースなどが確保されたタクシー車両。

基本施策 4

誰もが利用しやすく 安全・安心な施設

誰もが安全・安心で快適に利用できる施設とするためには、多様な市民ニーズを踏まえた施設整備を推進していく必要があります。施設整備や改修を行う際には、計画の初期段階から、施設利用者や関係者などの多様な意見を取り入れ、継続的な改善を重ねながら、より良い施設の在り方を検討していきます。

主な取組①

公共施設等のユニバーサルデザイン化

駐車場や出入口等のバリアフリー化、段差の解消、車いすの方が入れるエレベーター等の設置等、当事者目線での整備に取り組みます。

主な取組②

分かりやすい表記、導線などを考慮した案内表示・案内手段

文字の大きさ、ピクトグラム、配色、やさしい日本語、多言語表記、導線などを総合的に考慮した、分かりやすい案内表示や、音声案内などの案内手段の改善に努めます。

主な取組③

誰もが安心して使いやすいバリアフリースイレ（※28）の整備

車いす使用者が利用できる広さの確保や、オストメイト対応（※29）の設備等を備えたトイレの整備を進めるとともに、バリアフリースイレの適正な使い方について周知を行います。

主な取組④

民間施設のユニバーサルデザイン化

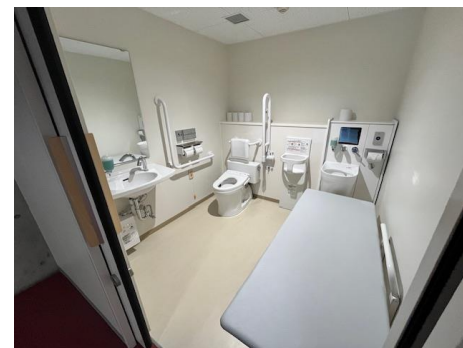
おむつ交換や授乳ができる設備がある民間・公共施設にステッカーを配布し公表するなど、ユニバーサルデザインに配慮した施設や設備について、情報収集を行い、市ホームページ等で発信します。



おむつ替え可能な設備がある施設に提供しているステッカー



点字ブロックと、目的地までの導線が表示されている案内表示(郡山市役所)



オストメイト対応の設備等を備えたバリアフリースイレ

（※28）バリアフリースイレ：従来、多機能トイレや多目的トイレと呼ばれていたものなど、高齢者や障がい者等の利用に適正な配慮が必要なトイレの総称。

（※29）オストメイト対応トイレ：病気や事故などで消化管や尿管が損なわれたため、腹部などに排泄のための開口部を造設した人に対応したトイレ。

基本施策 5

いつでもどこでも誰にでも 分かりやすい情報発信

誰もが必要な情報をいつでもどこでも活用できるためには、情報の受け手の手段や特性に配慮し、多様な手段を用いた分かりやすい情報発信が必要です。ICTの活用により利便性の向上を図る必要性が高まっていますが、ICT活用のための支援をするとともに、ICTを使えない人に対する配慮も必要です。また、情報は一方の伝達だけでなく、双方向でコミュニケーションができる仕組みが必要です。

主な取組①

誰もが見やすい文字や配色、分かりやすい表現による情報発信

大きな文字、見やすい配色、UDフォント（※30）の使用、やさしい日本語など、誰もが読みやすく、分かりやすい情報を発信します。

主な取組②

ICTの活用、多様な媒体による情報伝達

SNSやウェブサイト、新聞、テレビ、ラジオ、FAX、印刷物など、多様な媒体により情報を発信します。

主な取組③

相手の特性に応じた多様な情報伝達

音声読み上げや、多言語翻訳、SNSやオンライン会議を活用したコミュニケーション、手話、点字など、特性に応じた情報伝達に取り組みます。

主な取組④

ICT活用など、誰もが多様な媒体をととして情報を使えるための支援

多様な市民のニーズに合わせ、誰もがICTを使って情報を活用できる支援に取り組みます。

主な取組⑤

ピクトグラムの活用促進

言語や年齢等を問わず、直感で分かるピクトグラムの活用を推進します。



遠隔手話サービスでのやり取り



町内会向けに開催した「LINE活用講座」

（※30）UDフォント：誰もが読みやすく、見やすいデザインの書体。

基本施策 6

利用者の立場に立ったサービスとおもてなし

利用者本位のサービスを提供していくためには、多様な利用者の声を踏まえたサービスの継続的な改善が必要です。また、窓口においては、利用者が何を求めているか、利用者のニーズを把握し、思いやりの心をもって対応することで窓口サービスの向上につなげます。

主な取組①

市民の視点に立った窓口サービス

多様なニーズを考慮し、誰もが利用しやすい気配りのある行政サービスの提供に努めます。また、各種書類について、分かりやすく、記入しやすいように様式の標準化、簡素化に努めます。

主な取組②

ICTの活用をはじめとした、誰もが利用しやすく分かりやすいサービス

窓口での筆談用ボードの設置や、通訳者との通話、多言語翻訳のアプリなどのICT活用に加え、生成AI（※31）などの活用も検討し、多様な手段による市民サービスの提供及び質の向上を図ります。

また、市役所に行かなくても、オンラインでできる行政手続きや各種証明書の交付等の周知及び活用促進に取り組みます。

主な取組③

手話通訳者・要約筆記奉仕員の確保・派遣

聴覚障がい者等の円滑なコミュニケーションを図るため、手話通訳者又は要約筆記者の確保及び、多様な機会を捉えて派遣します。

主な取組④

ユニバーサルデザイン製品の調達・利用の促進

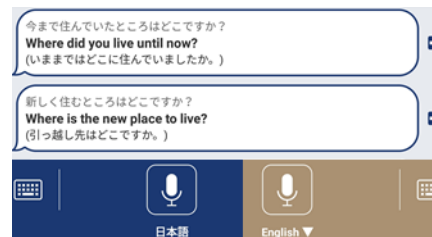
ユニバーサルデザインの考え方が取り入れられている製品について、市民向け講座やイベント等で広く市民に紹介し、普及と利用を促進します。



窓口で、外国人にもやさしい日本語で対応する様子



コンビニで住民票の写しを取得している様子



多言語翻訳アプリ「VoiceBiz(ボイスビズ)」

（※31）生成AI：コンテンツを新たに生み出す人工知能（AI）のこと。

基本施策 7

市民協働による ユニバーサル社会の推進

ユニバーサルデザインのまちづくりを推進するためには、誰もが意見を発信し、社会に参加しやすい仕組みが必要です。そのためには、市民、市民活動団体、事業者や学校など、多様な主体が当事者意識を持ってまちづくりに取り組む「協働」が大切です。また、会社や学校などで、個々の違いを認め、生かし合う「インクルーシブな環境づくり」も重要です。

主な取組①

誰もがまちづくりに参加できる機会の創出

関係機関と連携しながら、誰もがまちづくりに意見を言ったり、地域活動に参加したりできる機会の充実を図ります。また、市が地域に訪問し、地域活動団体や事業者等が協働で取り組むための支援を行い、当事者と地域がつながる仕組みづくりに努めます。

主な取組②

誰もが就労しやすい支援

農福連携による障がい者雇用の推進、シルバー人材センターによる高齢者の就労の促進等、誰もが就労しやすい環境づくりに努めます。

主な取組③

計画策定、事業実施、サービス提供、施設改修等の際の市民参画の機会の充実

市の各種取組段階において、誰もが参画できる手法や機会の拡充を図ります。

主な取組④

こおりやまユニバーサルデザインサポーター（※32）との協働による普及・啓発

ボランティアと連携して、講座やイベント等でユニバーサルデザインの普及・啓発に取り組みます。

主な取組⑤

ユニバーサルデザインの普及・実践に取り組む個人や団体への支援及び連携

ユニバーサルデザインの普及・実践に取り組んでいる個人や団体との協働により、ユニバーサルデザインのまちづくりを進めます。

主な取組⑥

ユニバーサルデザインに配慮した施設等、導入事例の情報共有

ユニバーサルデザインに配慮した施設や設備について、市のホームページ等で発信を行います。



中学生がまちづくりに提言を行う
「ユースカウンシル事業」の様子



障がいのある方が農業に従事する
「農福連携」の様子

（※32）こおりやまユニバーサルデザインサポーター：ユニバーサルデザインのまちづくりに市民と協働で取り組むため、本市の事業等を共に実施するボランティア。

基本施策 8

安全・安心な ユニバーサル社会の推進

安全・安心なユニバーサル社会を推進していくためには、普段からお互いの顔が見える関係を築き、有事の際に助け合える共助・互助のつながりが必要です。市では、災害時に誰もが安全かつ迅速に避難できるための環境整備を進めるとともに、多様な人々に配慮した避難所の運営を行います。また、外国人住民や障がいのある方と関わりのある事業者や学校などとの協働を通じて、地域でお互いに助け合える関係性の構築を支援していきます。

主な取組①

防災防犯、災害時に備え、誰もが助け合える互助の意識醸成

当事者が参画する防災訓練や防災のワークショップなど、有事に備え、助け合える互助の意識醸成を図ります。

主な取組②

災害時に移動が困難な方を避難させるための仕組みづくり

災害時に避難支援が必要な方に対する個別避難計画の作成を推進します。また、地域コミュニティの中で、配慮が必要な方を把握し、有事の際に住民が主体的に助け合える仕組みづくりの支援を行います。

主な取組③

誰もが安全かつ迅速に避難できるための整備

誰が見ても分かりやすい避難用案内看板を整備します。

主な取組④

誰もが安全かつ安心に利用できる避難所運営

誰もが安全かつ安心に利用できるように、多様なニーズを踏まえた避難所運営を行います。

主な取組⑤

多様な媒体による分かりやすい災害情報の提供

当事者に応じた受け取りやすい媒体の活用及び、やさしい日本語による簡潔な文章など、当事者に配慮した災害情報を発信します。



配慮が必要な方を車いすに乗せて避難する避難訓練



多言語やピクトグラムを表示した避難場所の看板

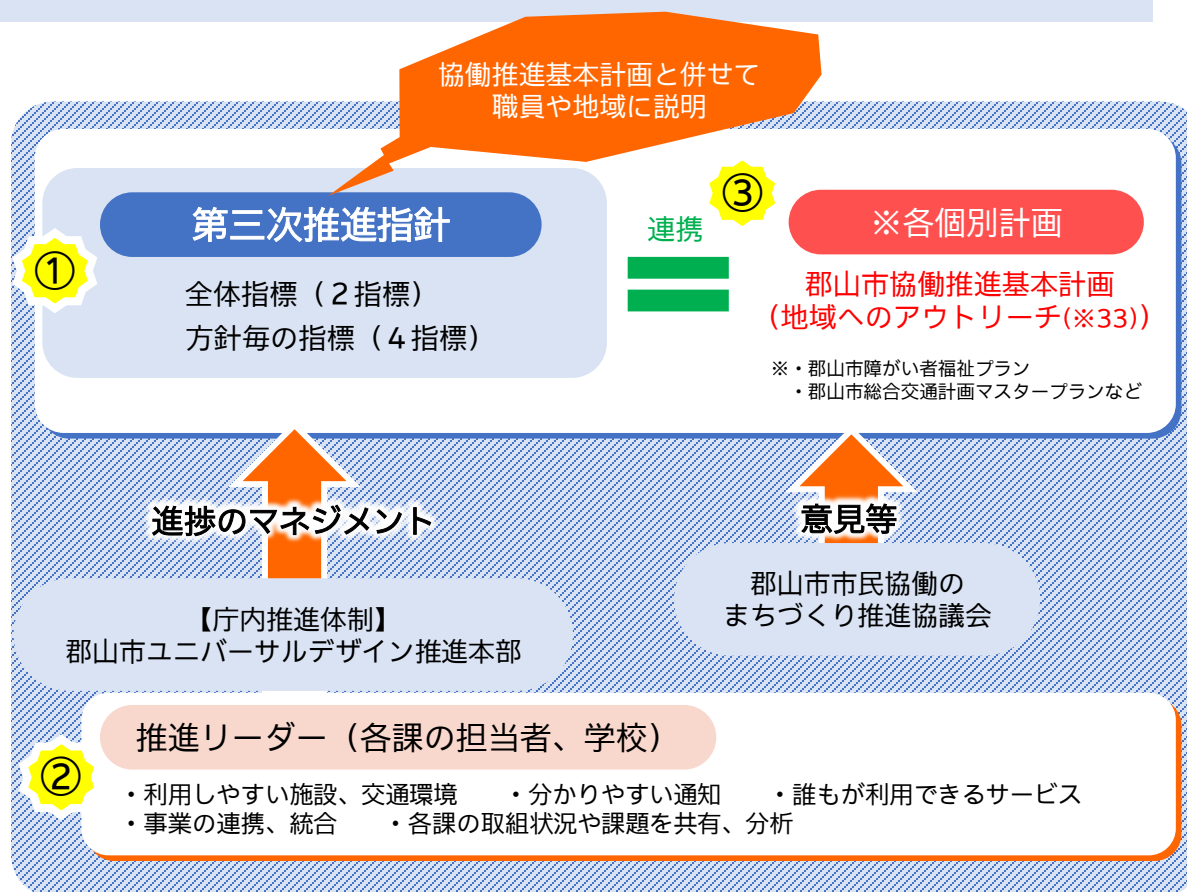
5 推進体制

5-1 推進体制

推進の ポイント

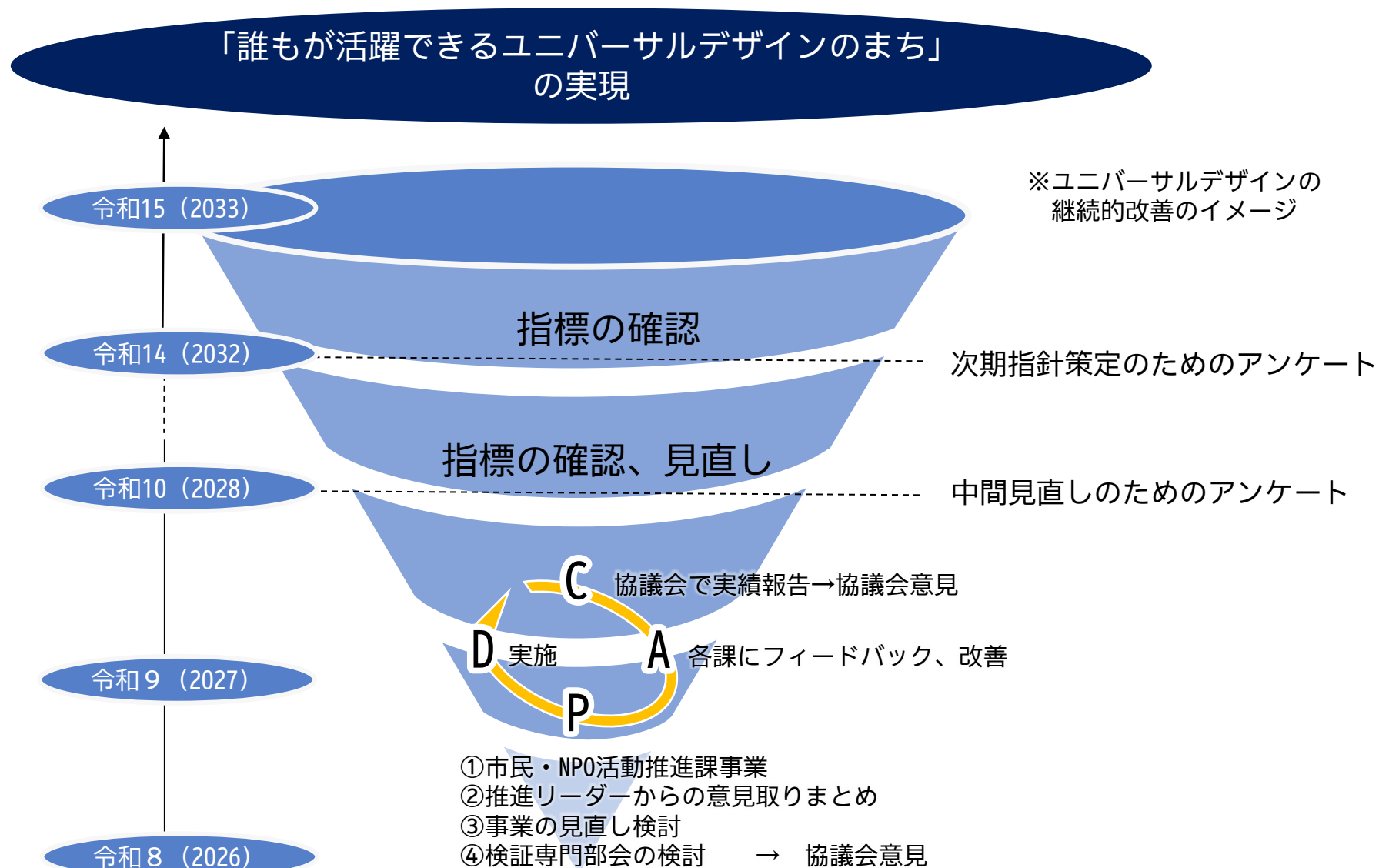
- ① だれが見てもわかりやすい指標の設定と、結果の公表
- ② 市の様々な部署の職員と連携して取り組みやすい推進体制
- ③ 「協働推進基本計画」との連携

- ユニバーサルデザインの推進にあたっては、「郡山市市民協働のまちづくり推進協議会」から意見をいただき、改善を図りながら本指針の取組を進めていきます。
- 部局横断的に取組むことが重要であり、庁内推進体制として「郡山市ユニバーサルデザイン推進本部」を設置し、進捗の確認を行うとともに、市役所各課でユニバーサルデザインの推進リーダーを選任し、窓口対応や施設整備、事業内容など、各課の課題やニーズを共有し、改善に努めていきます。
- 本指針で新たに掲げた方針である「社会参加」を踏まえ、当事者が積極的に参加するまちづくりを目指します。そのため郡山市協働推進基本計画と連携しながら、事業を進めていきます。



(※33) アウトリーチ：支援が必要な人や地域に、支援者が自ら出向いて支援をすること。

5-2 推進のイメージ図



5-3 協働で取り組むユニバーサルデザイン

1 市の役割



- ・ユニバーサルデザインの普及啓発を行います。
- ・民間で取り組んでいるユニバーサルデザインの取組や事例を紹介します。
- ・当事者と関係する団体や事業者等と連携して、地域のまちづくりを進めます。
- ・地域のまちづくりを進める際は、その地域の当事者の情報等を可能な範囲で共有します。

2 市民に期待すること



- ・ユニバーサルデザインに関する講座に参加しましょう。
- ・多様な当事者への理解を深めましょう。
- ・身近な人にあいさつをするところから、具体的に行動してみましょう。
- ・自分たちの住む地域にどのような当事者がいるのか、関心を持ちましょう。

3 市民活動団体・地域活動団体に期待すること



- ・まちづくりの担い手として、ユニバーサルデザインの考え方を理解し、活動に取り入れましょう。
- ・自分たちの活動地域に住む当事者とともに、まちづくりを進めましょう。
- ・ニーズのあるユニバーサルデザインの取組を把握し、市民と行政をつなぐ活動を期待します。

4 事業者 zu 期待すること



- ・安全で利用しやすい施設や製品、サービスの提供に期待します。
- ・誰もが働きやすい職場環境や、ユニバーサルデザインの人材育成を期待します。
- ・自分たちに関わりのある当事者を、地域のまちづくりにつなげることを期待します。

5 国・県との連携

本指針の推進のため、国・県等の施策及び事業との連携を図りながら、効果的な施策の推進を図ります。

計画の策定経過

年 月	主な内容等
令和6（2024）年4月	令和6年度第1回郡山市ユニバーサルデザイン推進本部
令和6（2024）年5月	令和6年度第1回郡山市市民協働のまちづくり推進協議会 ・本指針の策定について
令和6（2024）年5月～6月	ユニバーサルデザインに係るアンケート（市民等意識調査）
令和6（2024）年7月	令和6年度第2回郡山市ユニバーサルデザイン推進本部
令和6（2024）年11月	令和6年度郡山市市民協働のまちづくり推進協議会ユニバーサルデザイン検証専門部会 ・ユニバーサルデザインに係るアンケート結果報告、意見交換
令和6（2024）年12月	令和6年度第3回郡山市市民協働のまちづくり推進協議会 ・ユニバーサルデザインに係る意見交換
令和7（2025）年3月	令和6年度第4回郡山市市民協働のまちづくり推進協議会 ・本指針の骨子案について
令和7（2025）年7月	① 令和7年度第1回郡山市ユニバーサルデザイン推進本部 ② 令和7年度第1回郡山市市民協働のまちづくり推進協議会 ・本指針の主な取組について
令和7（2025）年8月	① 令和7年度郡山市市民協働のまちづくり推進協議会ユニバーサルデザイン検証専門部会 ② 令和7年度第2回郡山市市民協働のまちづくり推進協議会 ・本指針の主な取組、指標及び、推進体制案について
令和7（2025）年10月	① 令和7年度第2回郡山市ユニバーサルデザイン推進本部 ② 令和7年度第3回市民協働のまちづくり推進協議会 ・本指針の素案について
令和7（2025）年11月	市議会にパブリックコメントのお知らせ
令和7（2025）年12月	パブリックコメント
令和7（2025）年●月	

配慮が必要な方の一例

高齢者の特徴・配慮

疲れやすく、転びやすくなる
 高い音が聞こえにくい
 視界がかすむ、視野が狭い
 指先の動きが鈍い
 ⇒ 個人差が大きいので、相手に合った対応を
 ⇒ 相手のペースに合わせながら、敬意をもって温かい対応を心がけましょう



視覚障がい者の特徴・配慮

全盲の方、弱視の方がいる
 見える範囲が狭い方もいる
 現在位置や方角が分からず、移動するのが大変
 ⇒ 話しかけるときは、必ず名乗ってから
 ⇒ 誘導するときは、肩や肘を掴んでもらい、半歩前を歩きましょう



車いす利用者の特徴・配慮

目線や手が届く範囲が低い
 段差を乗り越えるのが大変
 狭い通路は利用しづらい
 ⇒ 話しかける際は、少し屈んで同じ目線で
 ⇒ 段差やドアで困っている人がいたら、本人の意向を確認してから手伝いましょう
 ⇒ 車いすでも利用しやすいスペース確保を



色弱者の特徴・配慮

日本人男性の5%、女性の0.2%が色弱者

赤色や緑色が識別しにくい ⇒ 色だけではなく、形や太さで違いを出す
 (太字にする、下線や輪郭をつけるなど)
 ⇒ 色弱者の見え方が分かるメガネやスマホ用アプリを使って、色づかいを確認する



妊婦の特徴・配慮

足元が見えにくく、バランスを崩しやすい
 臭いに敏感になる
 ⇒ 身体へのいたわり、気配りを
 ⇒ 無理な体勢をとらないよう配慮しましょう



聴覚障がい者の特徴・配慮

失聴の方、難聴の方がいる
 相手の口の形を読み取っている方もいる
 ⇒ 手話、筆談など、相手に合った方法を
 (全員手話が分かるとは限らない)



外国出身者の特徴・配慮

日本語の能力に個人差がある
 日常生活の習慣や文化が異なる
 ⇒ 案内などには、日本語のほか、多言語表記や絵文字の併記を
 ⇒ 出来るだけ簡単な日本語を使いましょう



手話マーク

筆談マーク

※音声以外に対応可能なコミュニケーション手段が、誰にでも一目で分かる「手話マーク」「筆談マーク」を活用しましょう。

配慮が必要な方へのマークの一例

ヘルプマーク

義足や人工関節の使用、内部障がいや難病、発達障がいなど、外見から分からなくても援助や配慮を必要としている方が、周囲に配慮を必要としていることを知らせるマークです。
このマークを見かけた場合は、困っているようであれば声をかける等、思いやりのある行動をお願いします。



耳マーク

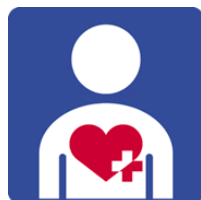
聞こえが不自由なことを表すと同時に、聞こえない人・聞こえにくい人への配慮を表すマークです。相手が「聞こえない・聞こえにくい」ことを理解し、手話や筆談など、相手に合った方法に配慮をお願いします。



ハート・プラスマーク

身体内部（心臓、呼吸機能、じん臓、膀胱・直腸、小腸、肝臓、免疫機能）に、障がいや疾患がある人を表しています。

このマークを見かけた場合には、障がい者用駐車スペースを譲ったり、近くで携帯電話を使用しないといった配慮をお願いします。



マタニティマーク

周囲に妊産婦であることを示しやすくするものです。

このマークを見かけた場合は、近くでタバコを吸わない、電車・バス内で席をゆずる、困っているようであれば声をかける等、思いやりのある行動をお願いします。



障がい者のための国際シンボルマーク

障がい者が利用できる建物、施設であることを明確に表すための世界共通のシンボルマークです。駐車場などでこのマークを見かけた場合には、障がい者の利用への配慮をお願いします。

※このマークは「すべての障がい者を対象」としたもので、車いす利用者に限定しているものではありません。



盲人のための国際シンボルマーク

盲人のための世界共通のマークです。視覚障がい者の安全やバリアフリーに考慮された建物、設備、信号機や点字郵便物・書籍などに付けられています。このマークを見かけた場合には、視覚障がい者の利用への配慮をお願いします。



ほじょ犬マーク

ほじょ犬（盲導犬、介助犬、聴導犬）の啓発のためのマークです。

公共の施設や交通機関はもちろん、デパート、ホテル、レストランなどでは、同伴する補助犬を受け入れる義務があります。

補助犬を同伴していても、使用者が困っている様子を見かけたら声かけをお願いします。



思いやり駐車場マーク

義足や人工関節の使用、内部障がいや難病、発達障がいなど、外見から分からなくても援助や配慮を必要としている方が、周囲に配慮を必要としていることを知らせるマークです。このマークを見かけた場合は、困っているようであれば声をかける等、思いやりのある行動をお願いします。



ピクトグラムの一例



ピクトグラムは、公益財団法人交通エコロジーモビリティ財団ホームページの標準案内用図記号（大部分がJIS規格化）を参考にしてください。

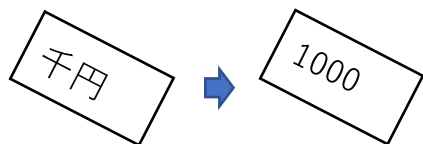
ピクトグラム例（標準案内用記号抜粋）



参照：公益財団法人交通エコロジーモビリティ財団ホームページ
http://www.ecomo.or.jp/barrierfree/pictogram/picto_top2017.html

身の回りのユニバーサルデザインの一例

誰もが使いやすいお札



2024(令和6)年7月に発行された新しいお札。額面数字を拡大し、指で触って分かる識別マークを取り入れています。



筆談用ボード

失聴や難聴の方のために、すぐに消せて何度でも使える筆談用のボード。

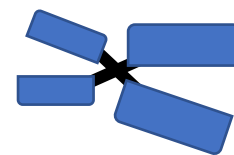
手に刺さりにくい画びょう



カバーが、針が直接手に触れることを防ぎます。落としても針が上を向かないため、ケガの心配がありません。

安心カバー付きはさみ

軽いタッチで、自由に切ることができるハサミです。はめたまま切り進める安心カバーつきです。



策定：令和8（2026）年3月

作成：郡山市市民部市民・NPO活動推進課

〒963-8601 郡山市朝日一丁目23番7号

TEL：024-924-3471 FAX：024-931-5186

E-mail：shiminnpokatudou@city.koriyama.lg.jp