

平成 28 年度
「ユニバーサルデザインのまちづくり」市民等意識調査
報 告 書

平成 29 年 2 月
郡山市

目 次

1	調査目的	1
2	調査概要	1
	(1) 市民	1
	(2) 町内会	1
	(3) NPO法人	1
	(4) 事業者	2
	(5) 行政（市職員）	2
	(6) 調査報告書の見方について	2
3	調査結果の概要	2
	(1) 市民	2
	(2) 町内会	4
	(3) NPO法人	5
	(4) 事業者	6
	(5) 行政（市職員）	8
	(6) 総括	9
4	調査結果	10
	(1) 市民	10
	(2) 町内会	20
	(3) NPO法人	26
	(4) 事業者	34
	(5) 行政（市職員）	42
参考資料	ユニバーサルデザインに関する自由意見一覧	48
参考資料	調査票	55

1 調査目的

第二次こおりやまユニバーサルデザイン推進指針の策定に当たり、市民、市民活動団体、事業者、行政がお互いを尊重し、共通認識に立った上で、協働でつくりあげる計画とするため、それぞれの意見を集約することを目的に意識調査を実施した。

2 調査概要

今回の調査では、前回（平成 19～20 年度）と同様、市民、町内会、事業所、行政（市職員）を調査対象とするとともに、今回新たに NPO 法人を調査対象として追加した。市民に関しては、前は市役所及び行政センターの窓口調査等であったが、今回は、無作為抽出した対象者への郵送による調査を実施した。

各調査対象の調査概要は次のとおりである。

(1) 市民

対 象：市内に在住する 18 歳以上の市民 3,000 人
（男性 1,500 人、女性：1,500 人）

調査期間：平成 28 年 7 月 22 日～8 月 12 日

抽出方法：住民基本台帳より無作為抽出

調査項目：参考資料（P 55）参照

調査方法：郵送により配布、同封の返信用封筒で調査票の返送を依頼

回 収 数：844 人（男性 298 人、女性 424 人、性別無回答 122 人）

回 収 率：28.1%

(2) 町内会

対 象：市内の地域・地区町内会連合会、連合会未組織町会 44 団体

調査期間：平成 28 年 6 月 14 日～9 月 2 日

抽出方法：郡山市自治会連合会加盟の各連合会及び連合会未組織町会

調査項目：参考資料（P 60）参照

調査方法：郵送等により配布、同封の返信用封筒で調査票の返送を依頼

回 収 数：37 団体

回 収 率：84.1%

(3) NPO 法人

対 象：市内に主たる事務所を置く NPO 法人 137 法人

調査期間：平成 28 年 6 月 13 日～6 月 30 日

抽出方法：市内で活動する全ての NPO 法人

調査項目：参考資料（P 65）参照

調査方法：郵送により配布、同封の返信用封筒で調査票の返送を依頼

回収数：51 法人

回収率：37.2%

(4) 事業者

対象：市内に事務所を置く事業所 300 事業所

調査期間：平成 28 年 7 月 22 日～8 月 12 日

抽出方法：法人市民税台帳より無作為抽出

調査項目：参考資料（P 71）参照

調査方法：郵送により配布、同封の返信用封筒で調査票の返送を依頼

回収数：128 事業所

回収率：42.7%

(5) 行政（市職員）

対象：市職員 2,696 人

調査期間：平成 28 年 8 月 1 日～8 月 26 日

抽出方法：正職員、再任用職員、嘱託職員

調査項目：参考資料（P 76）参照

調査方法：ウェブサイトにより回答

回収数：1,121 人（男性 607 人、女性 514 人）

回収率：41.6%

(6) 調査報告書の見方について

- ① グラフの比率は、すべて百分率（%）で表し、小数点以下第 2 位を四捨五入しているため、合計が 100 にならない場合がある。
- ② 「(複数回答)」とある設問は、1 人の回答者が 2 つ以上の回答を出してもよい設問である。
- ③ 本文やグラフ中の選択肢標記は、場合によっては語句を短縮・簡略化している場合がある。

3 調査結果の概要

今回の調査に関しては、こおりやまユニバーサルデザイン推進指針による推進状況を把握するとともに、第二次こおりやまユニバーサルデザイン推進指針の作成における市民意識の基礎データの収集のため、設問は前回調査（平成 19 年度、20 年度）をベースに現在の社会情勢等も踏まえ、一部変更を行っている。

(1) 市民

◇認知度・関心度・思いやり

ユニバーサルデザインの認知度（言葉も考え方も明確に知っている、おおよそ

は知っている)は、48.8% (平成 19 年度 41.6%) となり、前回の計画策定時よりも 7.2%向上している。年齢層別では、20 歳未満の認知度が 82%、20 代が 71.4%と高い結果となっており、これは、小中学校等への出前講座や子どもまつり等イベントでの啓発の成果が推測される。

ユニバーサルデザインへの関心度(非常に関心がある、少しは関心がある)は、59.3% (平成 19 年度 78.2%) となり、前回の計画策定時よりも 18.9%と減少しており、年齢別では、20 歳代が 100%、20 歳未満が 88.4%と割合が高く、30 歳から 64 歳までが 50%台後半から 60%台前半、65 歳以上が 50%台前半という結果であった。これは、小中学生のうちに出前講座等でユニバーサルデザインについて学んだ世代及び近い将来高齢となる世代と、すでに高齢である又は身体機能の低下等加齢による心配が当分先と認識している世代との違いによるものと推測される。

自分自身及び周囲において、思いやりのある行動ができていると思う人(思う、やや思う)は、48.3%で、思わない人(あまり思わない、思わない)の割合(36.8%)を上回る結果となった。

◇施設、道路・交通、情報・サービスの状況

日頃よく利用する施設において困ったり、不便に感じたりしていることについては、「施設に駐車場がない、止められる台数が少ない」(411 人)と感じている人が最も多く、次いで「予約など利用する手続きが面倒、分かりにくい」(254 人)という意見が多かった。

道路、公共交通において困ったり、不便に感じたりしていることについては、「歩道が狭い、途中で歩道がなくなるなど連続していない」(339 人)と感じている人が最も多く、次いで「防犯灯など照明が少ない」(278 人)であったが、自動車や自転車の運転者や歩行者のマナーの悪さを感じている人も多かった。

本市の広報紙やウェブサイト等の情報提供、各種行政サービスについては、「必要な情報や重要な情報を見つけにくい」(268 人)と感じている人が最も多かったが、次いで「現状で満足している」(221 人)という結果であった。

◇市のユニバーサルデザイン推進の取り組みについて

市が進めてきたユニバーサルデザインの考え方を取り入れた施策等に対する認知状況については、「歩道や公共施設の段差解消」(298 人)が最も多く、次いで「多機能(多目的)トイレの設置」(206 人)という結果であった。

今後ユニバーサルデザインのまちづくりを進める上で、本市においてどのようなことに優先的に取り組むべきかについては、「安全で快適な歩道や自転車道の整備」(431 人)と最も多く、次いで「思いやりの心を育てる教育の充実」(340 人)という結果であった。前回(平成 19 年度)と順位が入れ替わったが、全体的にほぼ同様の結果となった。

◇調査全般・課題等について

認知度については、前回の指針策定時の調査結果よりも上昇しており、関心度については若干低下する結果となったが、ある程度浸透しているといえる。しかし、今後もより一層ユニバーサルデザインの必要性や重要性への理解を得ることも含め、周知や啓発活動を継続していく必要がある。

各設問の自由記述におけるユニバーサルデザインに対する意見等は、273件寄せられ、それらの意見を推進指針における5つの分野別にみると、「道路・交通」に関する意見が最も多く、次いで「情報・サービス」、「施設・場所」、「人づくり」、「ものづくり」の順であったが、そのほかにも多様な意見が多数寄せられた。そのほか、本アンケート調査で「ユニバーサルデザインを知った、関心をもった」といった記述もみられた。

(2) 町内会

◇認知度・関心度・思いやり

ユニバーサルデザインの認知度（言葉も考え方も明確に知っている、おおよそは知っている）は、59.5%（平成20年度79.0%）となり、前回の計画策定時よりも19.5%減少している。

ユニバーサルデザインへの関心度（非常に関心がある、少しは関心がある）は、59.4%（平成19年度86.8%）となり、前回の計画策定時よりも27.4%減少している。

町内会や隣近所等、地域において、思いやりのある行動ができていると思う人（思う、やや思う）は、86.1%で、思わない人（あまり思わない、思わない）の割合（13.9%）を大幅に上回る結果となった。

◇施設、情報・サービスの状況

日頃よく利用する施設において困ったり、不便に感じたりしていることについては、「施設に駐車場がない、停められる台数が少ない」（19町会）と感じているという意見が最も多く、次いで「休憩や談話できる場所が少ない」（9町会）という意見が多かった。

本市の広報紙やウェブサイト等の情報提供、各種行政サービスについては、「専門用語や外来語が多く、分かりにくい言葉での表現や説明がされている」（17町会）と感じている人が最も多かったが、次いで「必要な情報や重要な情報を見つけにくい」（14町会）という結果であった。

◇市のユニバーサルデザイン推進の取り組みについて

市が進めてきたユニバーサルデザインの考え方を取り入れた施策等に対する認知状況については、「歩道や公共施設の段差解消」（24町会）が最も多く、次いで「スマートフォン等で道路の破損状況等を写真に撮って市に情報提供できるコ

コナビこおりやま」(15 町会) という結果であった。

今後ユニバーサルデザインのまちづくりを進める上で、本市においてどのようなことに優先的に取り組むべきかについては、「思いやりの心を育てる教育の充実」(24 町会) と最も多く、次いで「ユニバーサルデザインに対する意識の啓発」(20 町会)、「安全で快適な歩道や自転車道の整備」(18 町会) という結果であった。前回(平成 20 年度)と同様、「思いやりの心を育てる教育の充実」が最も多く、ほぼ同様の結果であった。

◇調査全般・課題等について

認知度及び関心度については、前回の指針策定時の調査結果よりも減少しているが、依然 6 割近い結果であった。しかし、市が優先して取り組むべきものとして、「ユニバーサルデザインに対する意識の啓発」という意見が多かったことから、今後も一層周知や啓発活動を継続していく必要がある。

各設問の自由記述におけるユニバーサルデザインに対する意見等は、9 件寄せられたが、分野別にみると、「人づくり」に関する意見が最も多く、次いで「交通・移動」に関する意見が多かった。そのほか地域におけるユニバーサルデザインに関する取り組みについては、世代間交流等、地域住民同士の交流を大切にしたい取り組みに関する記述が多かった。

(3) NPO 法人

◇認知度・関心度・思いやり

ユニバーサルデザインの認知度(言葉も考え方も明確に知っている、おおよそは知っている)は、78.5%であった。

ユニバーサルデザインへの関心度(非常に関心がある、少しは関心がある)は、72.6%であった。

団体内や利用者等に対して思いやりのある行動ができていると思う法人(思う、やや思う)は 80.4%で、思わない人(あまり思わない、思わない)の割合(9.8%)を大幅に上回る結果となった。

◇施設、情報・サービスの状況

日頃よく利用する施設において困ったり、不便に感じたりしていることについては、「施設に駐車場がない、停められる台数が少ない」(20 法人)と感じているという意見が最も多く、次いで「予約など利用する手続きが面倒、分かりにくい」(15 法人)という意見が多かった。

本市の広報紙やウェブサイト等の情報提供、各種行政サービスについては、「必要な情報や重要な情報を見つけにくい」(21 法人)と感じている人が最も多かったが、次いで「現状で満足している」と回答した法人が 14 法人という結果であった。回答のあった法人においては、概ね満足という結果であったが、「インタ

ーネットでの情報提供が不十分」や「ウェブサイトが使いづらい」といった意見もあり、ICTを活用した効率的かつ理解しやすい情報提供が必要である。

◇市のユニバーサルデザイン推進の取り組みについて

市が進めてきたユニバーサルデザインの考え方を取り入れた施策等に対する認知状況については、「歩道や公共施設の段差解消」(22 法人) が最も多く、次いで「多機能(多目的)トイレの設置」(17 法人) という結果であった。

今後ユニバーサルデザインのまちづくりを進める上で、本市においてどのようなことに優先的に取り組むべきかについては、「利用しやすい公共交通機関の普及」(21 法人) と最も多く、次いで「思いやりの心を育てる教育の充実」(20 法人)、「ユニバーサルデザインに対する意識の啓発」(17 法人) となり、ソフト面の取り組みも重要であるという結果であった。

◇調査全般・課題等について

NPO 法人については、今回の調査で新たに調査対象としたため、前回の結果との比較はできなかったが、NPO という特性もあり、「認知度及び関心度については、他の調査対象と比較しても高い数値といえる。

また、各設問の自由記述におけるユニバーサルデザインに対する意見等は、14 件寄せられ、分野別にみると「情報・サービス」に関する意見が多かった。

ユニバーサルデザインに配慮した取り組みを実施している法人の中には、「イベント中心の活動団体であっても、障がいの有無に関係なく参加でき、みんなが使いやすい施設を選択するなど工夫している」といった回答もあったが、「取り組みを行っていない理由をみると、「事業上必要性がないから」という回答が最も多く、ハード面だけでなく、ソフト面も含め、より一層考え方に対する理解が得られるよう今後も周知や啓発活動を継続していく必要がある。

(4) 事業者

◇認知度・関心度・思いやり

ユニバーサルデザインの認知度(言葉も考え方も明確に知っている、おおよそは知っている)は、70.3%(平成 20 年度 58.1%)と前回の計画策定時よりも 12.2%増加している。

ユニバーサルデザインへの関心度(非常に関心がある、少しは関心がある)は、59.4%(平成 20 年度 75.8%)となり、前回の計画策定時よりも 16.4%減少している。

職場内や顧客等に対して、思いやりのある行動ができていると思う事業者(思う、やや思う)は、72.7%で、思わない人(あまり思わない、思わない)の割合(15.6%)を大幅に上回る結果となった。

◇施設、情報・サービスの状況

日頃よく利用する施設において困ったり、不便に感じたりしていることについては、「施設に駐車場がない、停められる台数が少ない」（75社）と感じているという意見が最も多く、次いで「予約など利用する手続きが面倒、分かりにくい」（36社）という意見が多かった。

本市の広報紙やウェブサイト等の情報提供、各種行政サービスについては、「必要な情報や重要な情報を見つけにくい」（55社）と感じている人が最も多く、さらに「インターネットでの情報提供が不十分」と回答した事業者が23社という結果であったほか、「インターネットで必要な情報にたどりつけない」や「情報が更新されていない」といった意見もあり、「ICTを活用した効率的かつ理解しやすい情報提供が必要」である。

◇市のユニバーサルデザイン推進の取り組みについて

市が進めてきたユニバーサルデザインの考え方を取り入れた施策等に対する認知状況については、「歩道や公共施設の段差解消」（59社）が最も多く、次いで「市役所窓口におけるローカウンターの設置」（39社）、「多機能（多目的）トイレの設置」と「エレベーター、エスカレーター」の設置が同数の37社という結果で、ハード面に関するものに集中した。

今後ユニバーサルデザインのまちづくりを進める上で、本市においてどのようなことに優先的に取り組むべきかについては、「思いやりの心を育てる教育の充実」（58社）と最も多く、次いで「安全で快適な歩道や自転車道の整備」（57社）、「分かりやすい市政情報の提供」（48社）となり、「ソフト面の取り組みも重要」であるという結果であった。

◇調査全般・課題等について

認知度については前回の指針策定時の調査結果よりも、かなり上昇しているが、関心度については低下するという結果であった。しかし、どちらも高い結果といえるが、言葉や意味は知っているだけでなく、必要性や重要性への理解を得ることも含め、事業所向けの出前講座など、今後も周知や啓発活動を継続していく必要がある。

各設問の自由記述におけるユニバーサルデザインに対する意見等は、26件寄せられたが、分野別にみると「情報・サービス」に関する意見が最も多かった。

ユニバーサルデザインに配慮した取り組みを実施している事業では、「働きやすい職場環境の整備」や「利用しやすい店舗・施設づくり」が多く、中には「食のユニバーサルデザイン」に取り組んでいるといった回答もあった。その一方、取り組みを行っていない理由をみると、「事業上必要性がない」という理由が最も多く、次いで「取り入れ方がわからない」という理由が多かったが、ものづく

りやサービスなど様々な分野に関わる概念であることから、より一層考え方に対する理解が得られるよう今後も周知や啓発活動を継続していく必要がある。

(5) 行政（市職員）

◇認知度・関心度・思いやり

ユニバーサルデザインの認知度（言葉も考え方も明確に知っている、おおよそは知っている）は、84.0%（平成 20 年度 68.7%）と前回の計画策定時よりも15.3%増加している。

ユニバーサルデザインへの関心度（非常に関心がある、少しは関心がある）は、73.6%であった。

職場内や市民等に対して、思いやりのある行動ができていると思う職員（思う、やや思う）は、82.4%で、思わない人（あまり思わない、思わない）の割合（14.6%）を大幅に上回る結果となった。

◇施設、情報・サービスの状況

日頃よく利用する施設において困ったり、不便に感じたりしていることについては、「施設に駐車場がない、止められる台数が少ない」（655人）という意見が最も多く、次いで「予約など利用する手続きが面倒、分かりにくい」（350人）、「案内表示が分かりにくい、不十分」（287人）という意見が多かった。

本市の広報紙やウェブサイト等の情報提供、各種行政サービスについては、「必要な情報や重要な情報を見つけにくい」（495人）と感じている人が最も多く、次いで「専門用語や外来語が多く、分かりにくい言葉での表現や説明がされている」（412人）という結果であった。

◇市のユニバーサルデザイン推進の取り組みについて

市が進めてきたユニバーサルデザインの考え方を取り入れた施策等に対する認知状況については、「歩道や公共施設の段差解消」（622人）が最も多く、次いで「多機能（多目的）トイレの設置」（534人）、「スマートフォン等で道路の破損状況等を写真に撮って市に情報提供できるココナビこおりやま」（486人）、「市役所窓口におけるローカウンターを設置」（485人）という結果で、ハード面に關するものに集中した。

今後ユニバーサルデザインのまちづくりを進める上で、本市においてどのようなことに優先的に取り組むべきかについては、「思いやりの心を育てる教育の充実」（408人）と最も多く、次いで「分かりやすい市政情報の提供」（325人）、「安全で快適な歩道や自転車道の整備」（312人）、となり、ソフト面の取り組みも重要であるという結果であった。

◇調査全般・課題等について

認知度については、前回の指針策定時の調査結果よりも、大幅に上昇しており、関心度については、今回新たに追加した設問のため、前回の結果とは比較できなかったが、他の調査対象と比較しても高い結果であり、職員対象の講演会をはじめとする啓発活動の成果であるといえる。

各設問の自由記述におけるユニバーサルデザインに対する意見等は、206件と数多く寄せられ、分野別にみても、「人づくり」に関する意見が最も多く、「学校教育と連携した啓発」や「職員への体験型の研修」などの意見が寄せられた。次いで「情報・サービス」に関する意見も多く、「分かりやすい言葉での情報伝達」や「カラーユニバーサルデザインへの配慮」などの意見が寄せられ、施設や道路などハード面よりも上記のようなソフト面の意見が多数寄せられた。

ユニバーサルデザインの考え方を業務に取り入れている又は取り入れる予定と回答した職員は、全体の 57.3%であったのに対し、今後も取り入れないと回答した職員は 42.7%であった。その理由をみると、「業務には直接関係がない」という理由が最も多く、次いで「業務への反映させ方がわからない」という理由であった。しかし、ユニバーサルデザインは、現在の担当業務に必要ないと思っ
ていても、各種行政サービスをはじめ、まちづくりなど、様々な分野に関わる考え方であることから、定期的な研修や事例紹介など、より一層考え方に対する理解が得られるよう今後も周知や啓発活動を継続していく必要がある。

(6) 総括

今回の調査において、各調査対象の認知度は、それぞれ上下変動はあったが、全体的みると、概ね 50%以上が認知している状況であり、これは、出前講座をはじめとする各種啓発活動の成果であるといえ、今後も啓発活動の継続が必要であると考ええる。

また、市民・事業者では、前回調査に対し認知度は上昇しているのに対し、低い数値ではないが、前回調査時よりも関心度の低下がみられた。また、行政（市職員）でも認知度に対し 10%以上関心度が低いことから、言葉を知っているだけでなく、考え方に対する 理解度や重要性の認識を高めていくことも必要であると考えられる。

さらに、施設や交通、情報において「普段困ったり不便に感じたりすること」の設問では、「駐車場がない、駐車台数が少ない」、「予約等の手続きが面倒」、「歩道が狭い、途中でなくなる」、「専門用語等、分かり難い説明」、「必要な情報が見つかりにくい」という選択肢が多いことから、これらの改善を図っていくことでユニバーサルデザインのまちづくりの推進に繋がっていくと考える。

4 調査結果

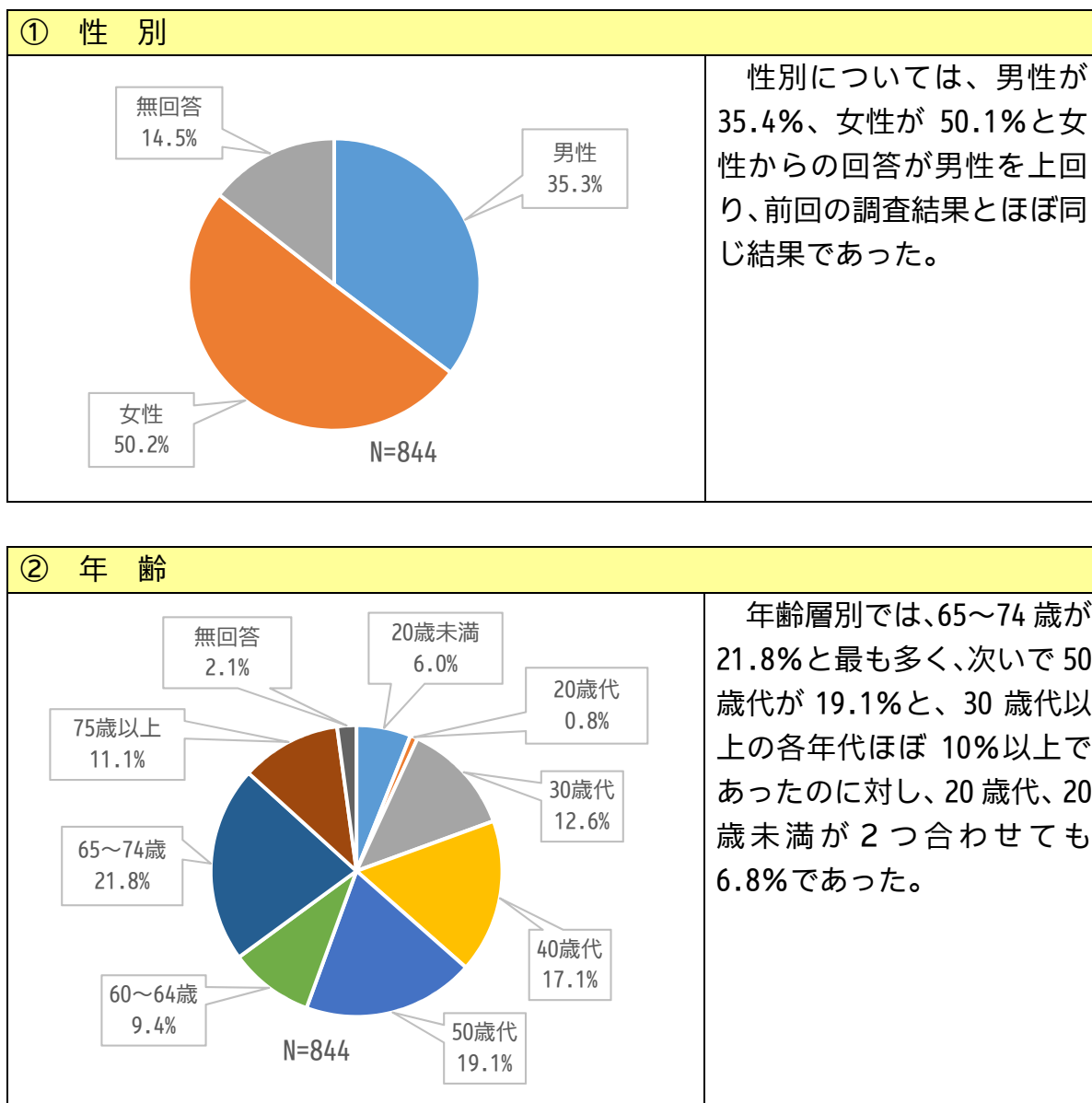
今回の調査に関しては、第一次こおりやまユニバーサルデザイン推進指針による推進状況を把握するとともに、第二次こおりやまユニバーサルデザイン推進指針の作成における市民意識の基礎データの収集のため設問は前回調査票（平成 19～20 年度）をベースに現在の社会情勢等も踏まえ、一部変更を行っている。

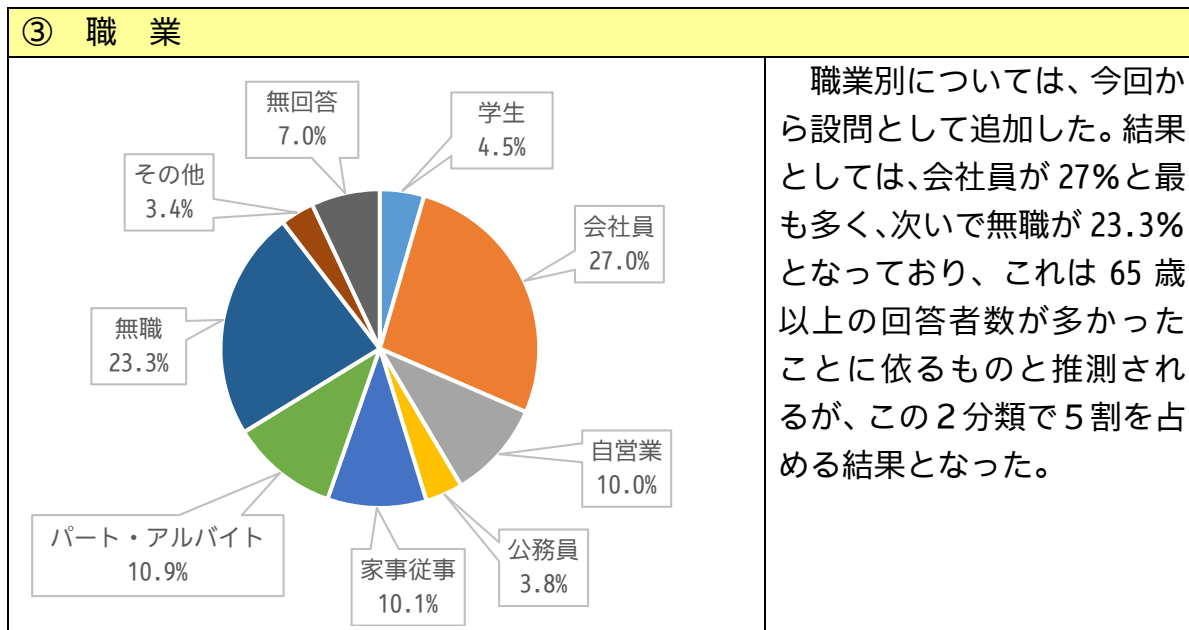
設問毎の単純集計のほか、回答者の属性別クロス集計も行い、属性による傾向の違いについても検証を行った。

また、前回実施した調査から継続して設定している設問については、経年変化も踏まえて検証を行った。

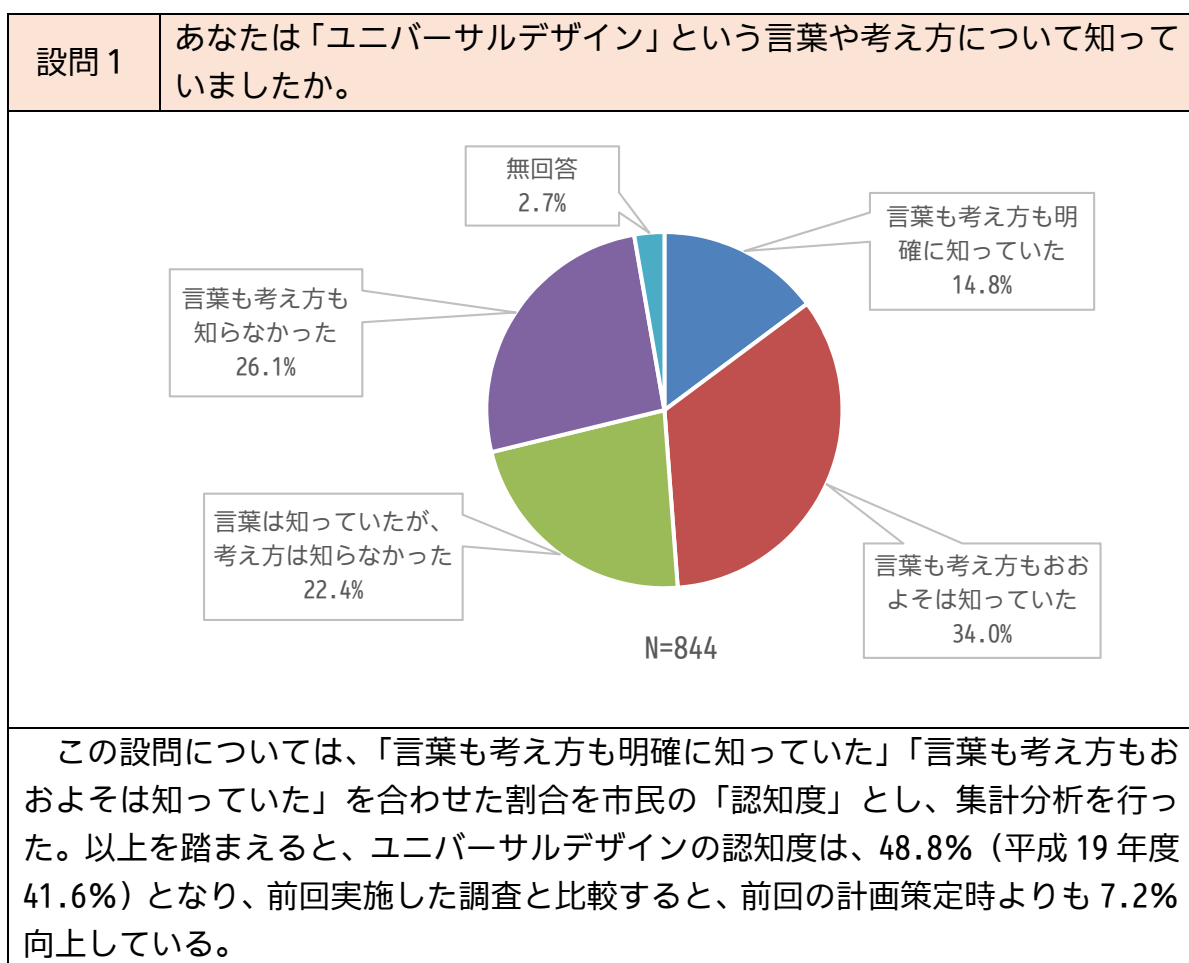
(1) 市民

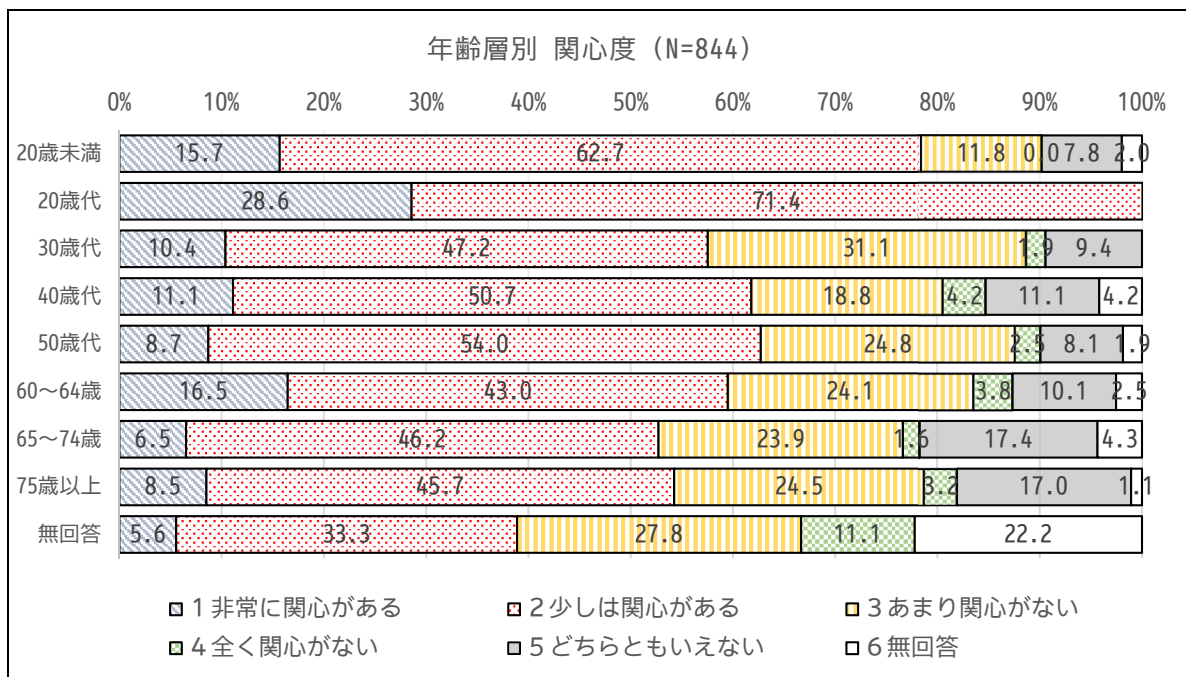
ア 回答者の属性



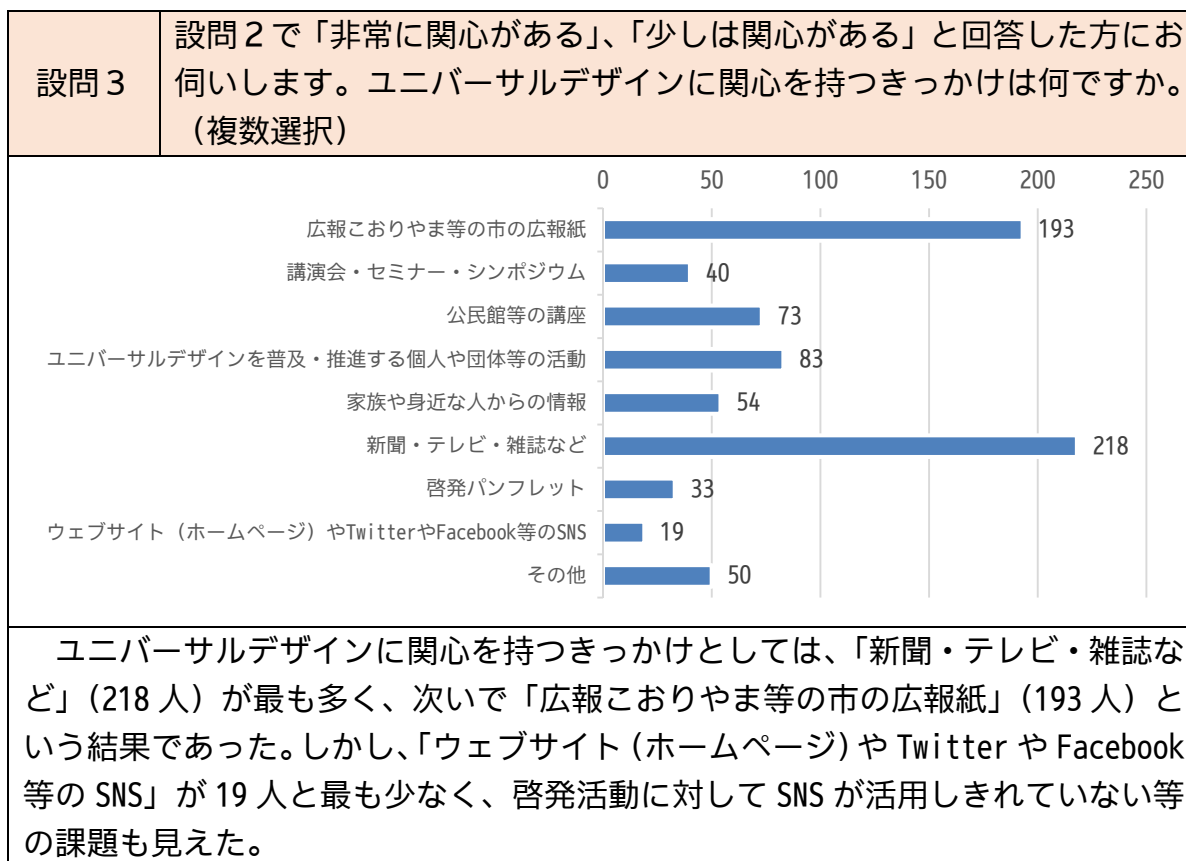


イ ユニバーサルデザインに係る設問

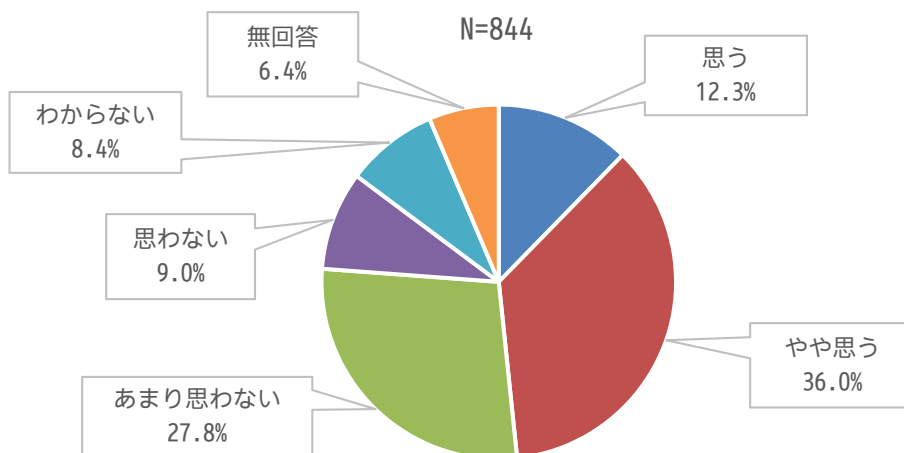




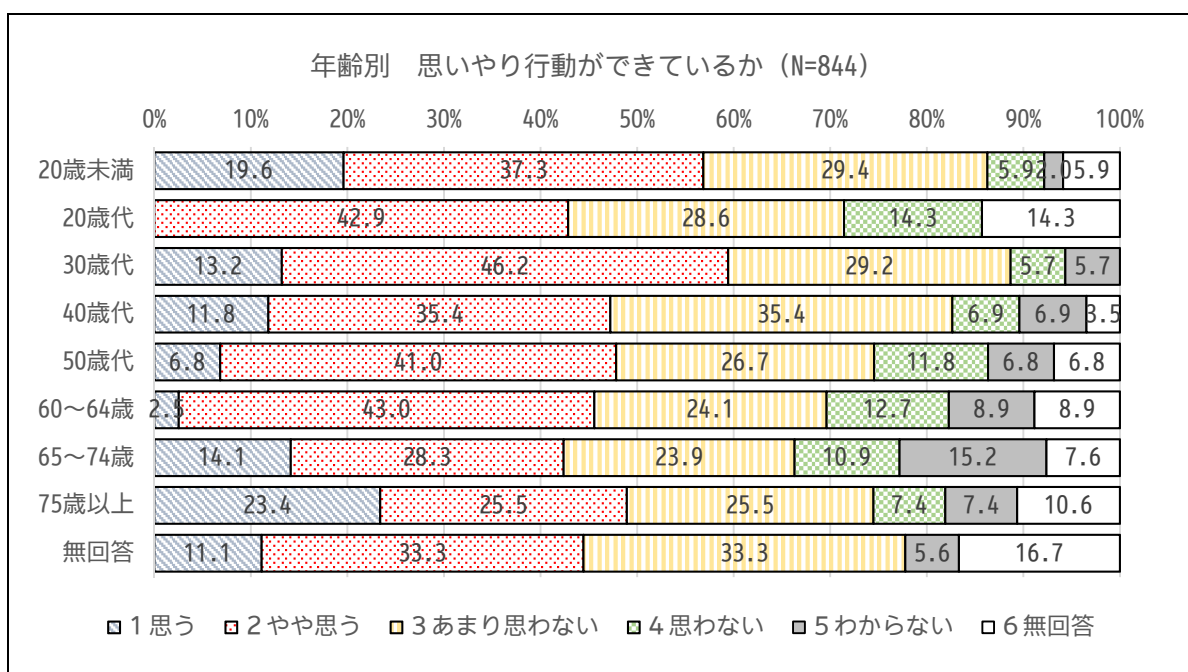
年齢層別では、20歳代が100%、20歳未満が88.4%と割合が高く、30歳から64歳までが50%台後半から60%台前半、65歳以上が50%台前半という結果であった。これは、小中学生のうちに出前講座等でユニバーサルデザインについて学んだ20歳未満、20歳代は関心が高く、それ以外の世代は、高齢に近づくにつれて比較的関心が高くなり、60歳以上になると徐々に関心が減少していくという傾向がみとれる。



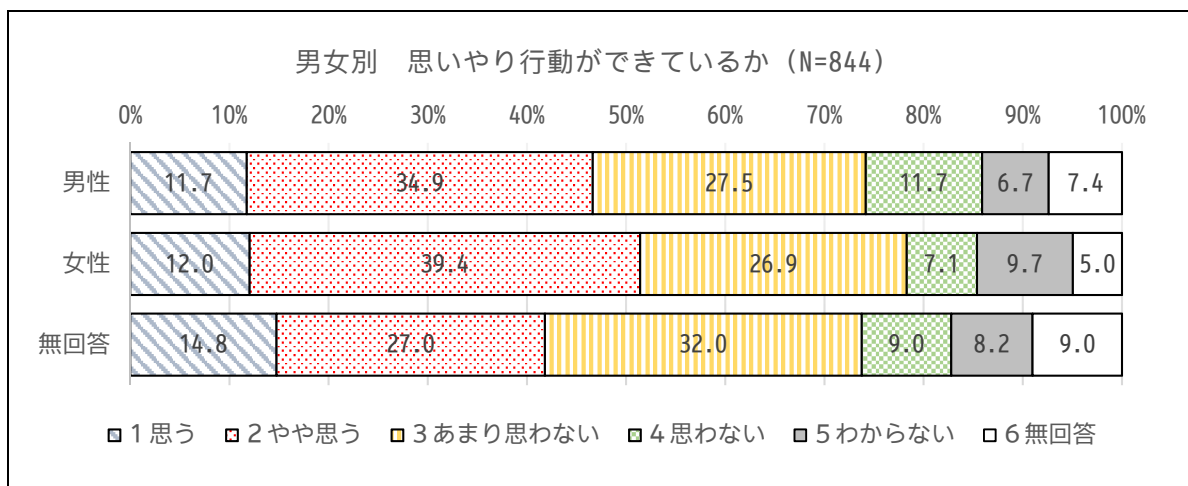
設問4 家庭や地域、学校や職場において、困っている人への声かけや、手助けなど、気配りや思いやりのある行動が、あなたご自身及びあなたの周囲においてできていると思いますか。



回答者自身やその周囲において、困っている人への気配りや思いやりのある行動ができているかどうかについては、「できていると思う」12.3%、「ややできていると思う」36%、合わせて48.3%という結果であり、ユニバーサルデザインを生み出す根源ともなる「思いやりの心」を醸成する仕組みづくりが今後の課題といえる。

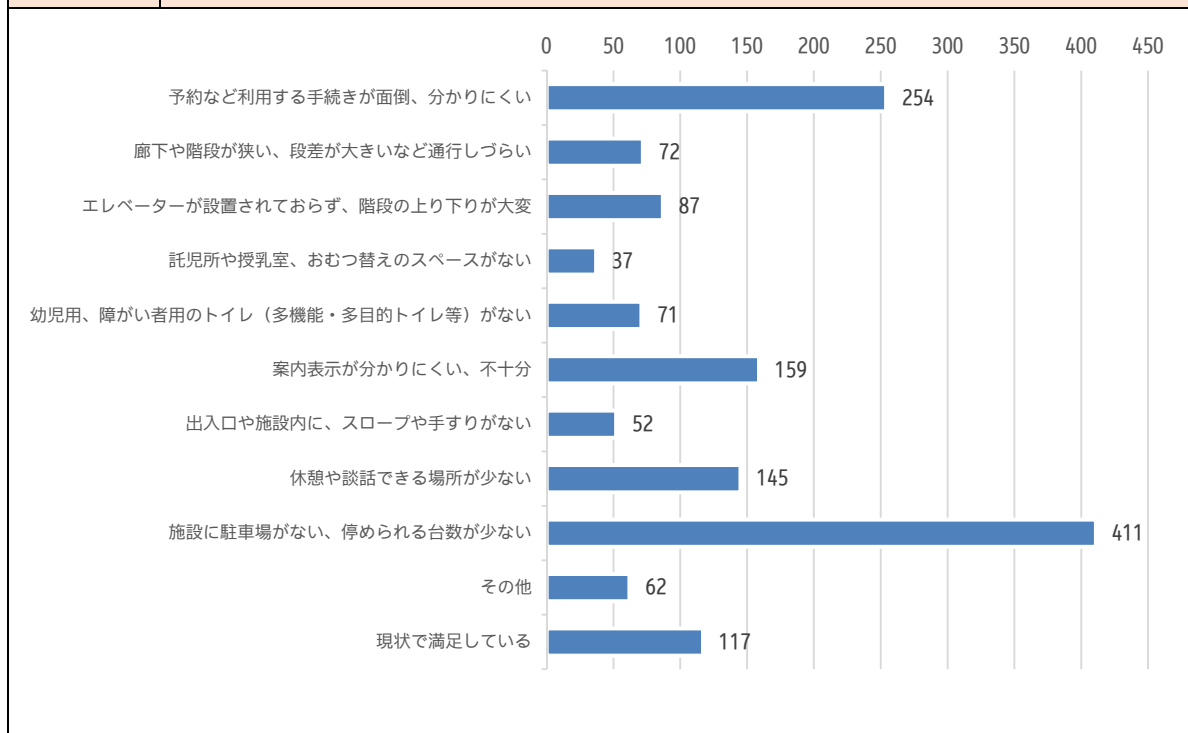


年齢別では、「できていると思う」の回答割合が、75歳以上が23.4%、次いで20歳未満が19.6%であった。「ややできていると思う」まで含めると、30歳代が59.4%と最も多く、次いで20歳未満が56.9%という結果であった。



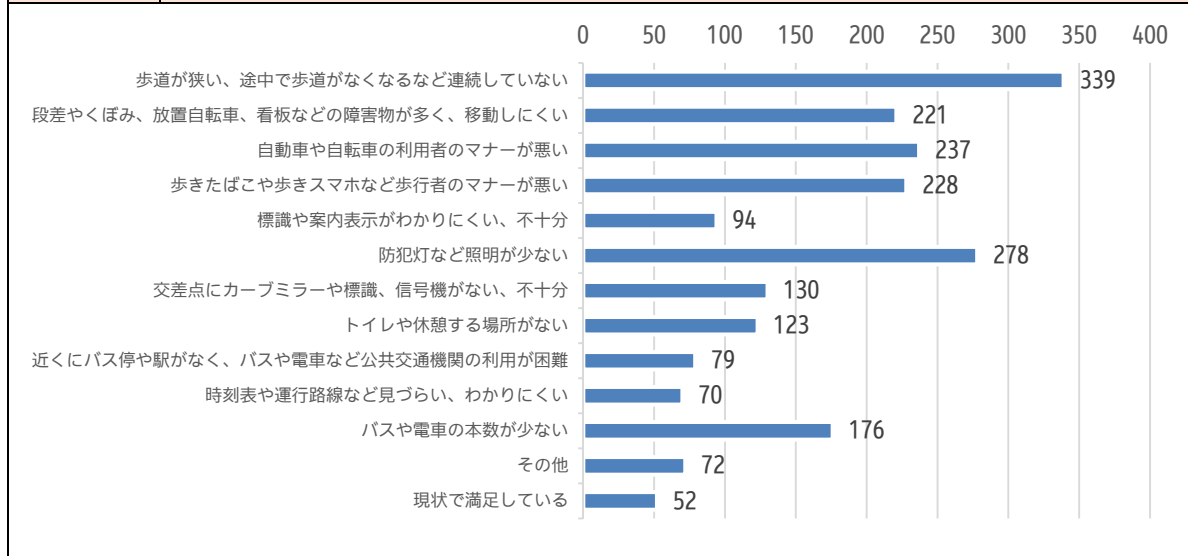
男女別では、「できていると思う」の回答割合が、女性が12.1%、男性が11.7%で、「ややできていると思う」まで含めても女性が51.8%、男性が46.6%と女性の方が多い結果となった。

設問5 あなたが、日頃よく利用する施設において、困ったり、不便に感じたりすることはありますか。(複数可)



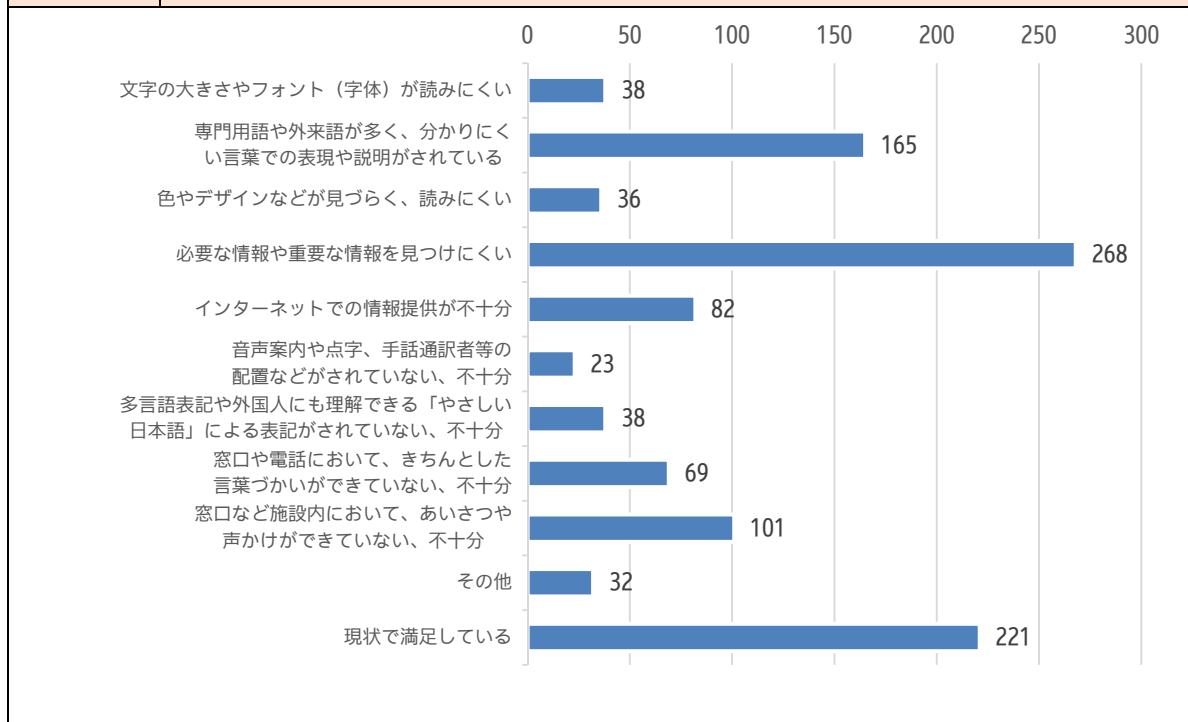
日頃よく利用する施設において困ったり、不便に感じたりしていることに関しては、「施設に駐車場がない、止められる台数が少ない」(411人)と感じている人が最も多く、次いで「予約など利用する手続きが面倒、分かりにくい」(254人)という意見が多かった。その一方、「現状で満足している」と感じている人も117人と多く、利用者に配慮した施設整備が進んでいるものと推測される。

設問 6 あなたが、日頃よく利用する歩道や道路、公共交通について、困ったり、不便に感じたりすることはありますか。(複数可)



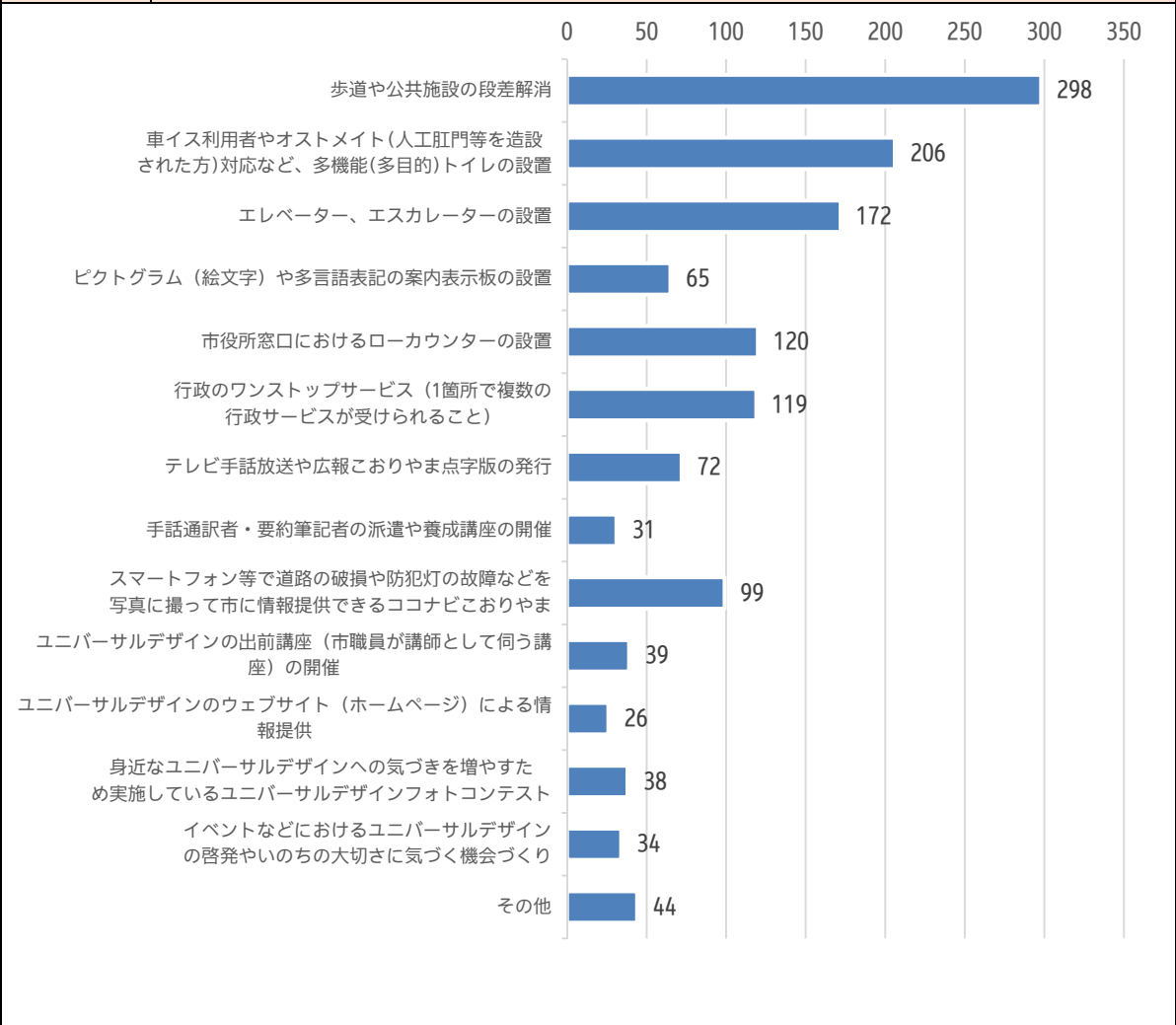
歩道や道路、公共交通において困ったり、不便に感じたりしていることに関しては、「歩道が狭い、途中で歩道がなくなるなど連続していない」(339人)と感じている人が最も多く、次いで「防犯灯など照明が少ない」(278人)という意見が多かった。また、「自動車や自転車の運転者のマナーが悪い」(237人)、「歩行者のマナーが悪い」(228人)とマナーの悪さを感じている人も多かった。

設問 7 市では、様々な方法での情報提供（広報紙やチラシ、ウェブサイト等）や各種行政サービス（各種申請手続きや相談等）を行っていますが、分かりにくかったり、不便に感じたりすることはありますか。(複数可)



本市の広報紙やウェブサイト等の情報提供、各種行政サービスについては、「必要な情報や重要な情報を見つけにくい」（268人）と感じている人が最も多い結果であった。その一方で「現状で満足している」と感じている人も、221人と多いことから、情報やサービスの提供に対する配慮もある程度進められているといえる。

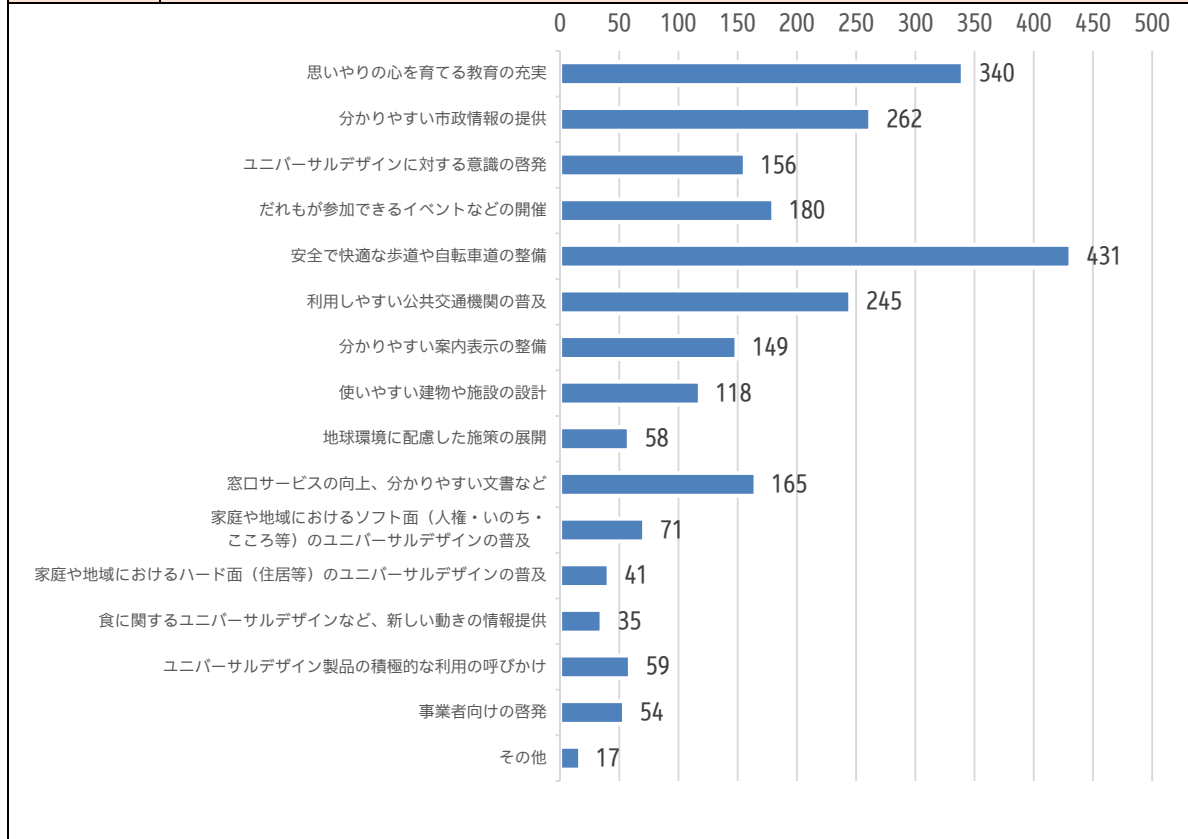
設問8 これまで市で進めてきたユニバーサルデザインの考え方を取り入れた施策や取組みの中であなたが知っているのは次のうちどれですか。（複数可）



これまで本市で進めてきたユニバーサルデザインの考え方を取り入れた施策等に対する認知状況については、「歩道や公共施設の段差解消」（298人）が最も多く、次いで「多機能（多目的）トイレの設置」（206人）と、認識のしやすさもあり、ハード面に関する施策に集中する結果となった。

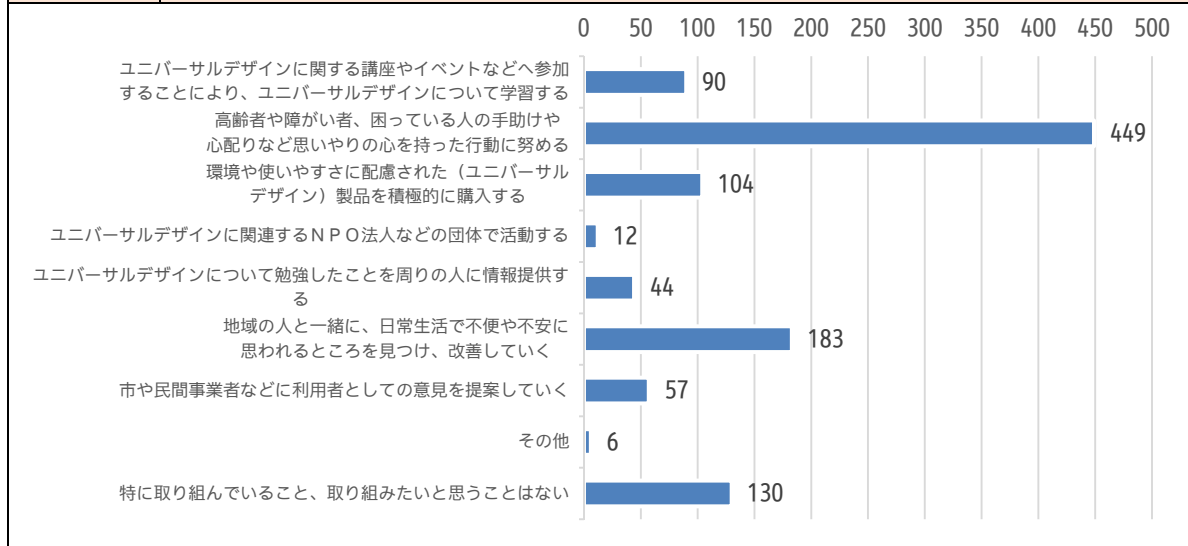
ユニバーサルデザインの啓発関係事業については、いずれも低い結果であり、内容等を工夫しながら引き続き啓発活動を進めていく必要があるといえる。

設問 9 「ユニバーサルデザインのまちづくり」を進める上で、市ではどのようなことに優先的に取り組むべきだと思いますか。(複数可)



ユニバーサルデザインのまちづくりを進める上で、本市においてどのようなことに優先的に取り組むべきかについては、「安全で快適な歩道や自転車道の整備」（431人）と最も多く、次いで「思いやりの心を育てる教育の充実」（340人）という結果であった。

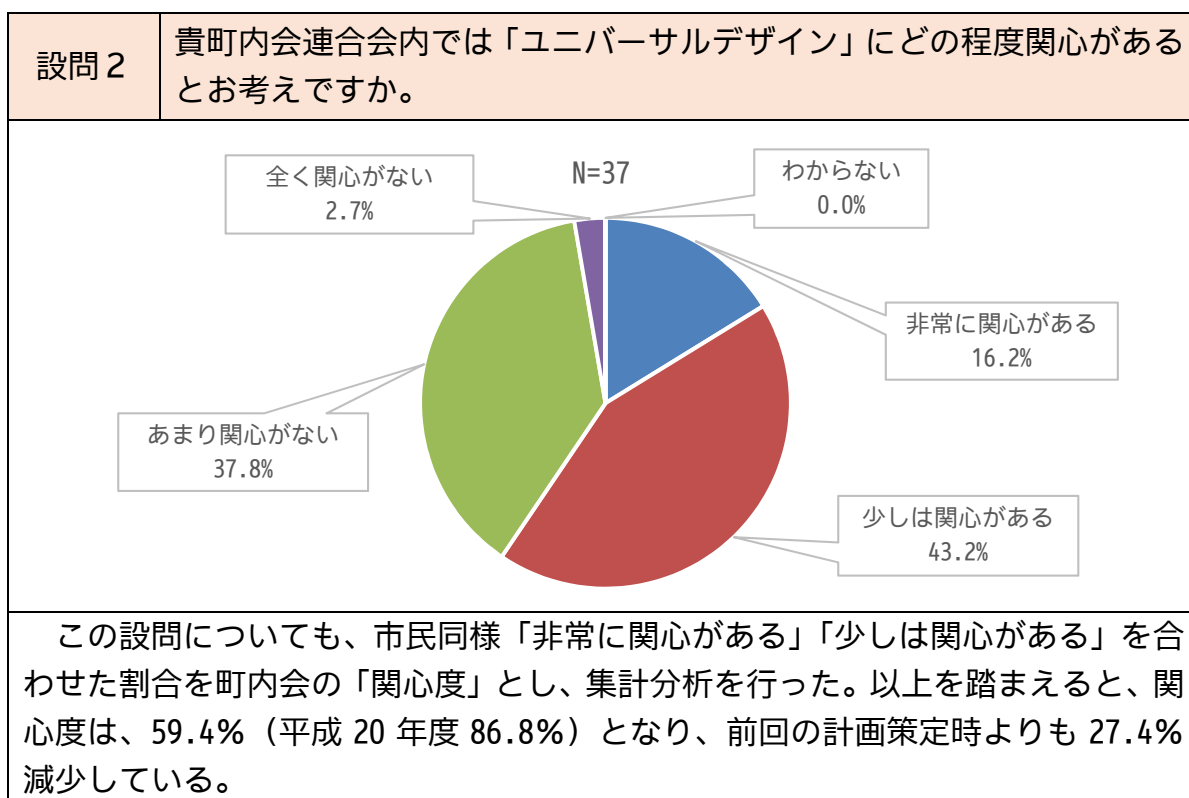
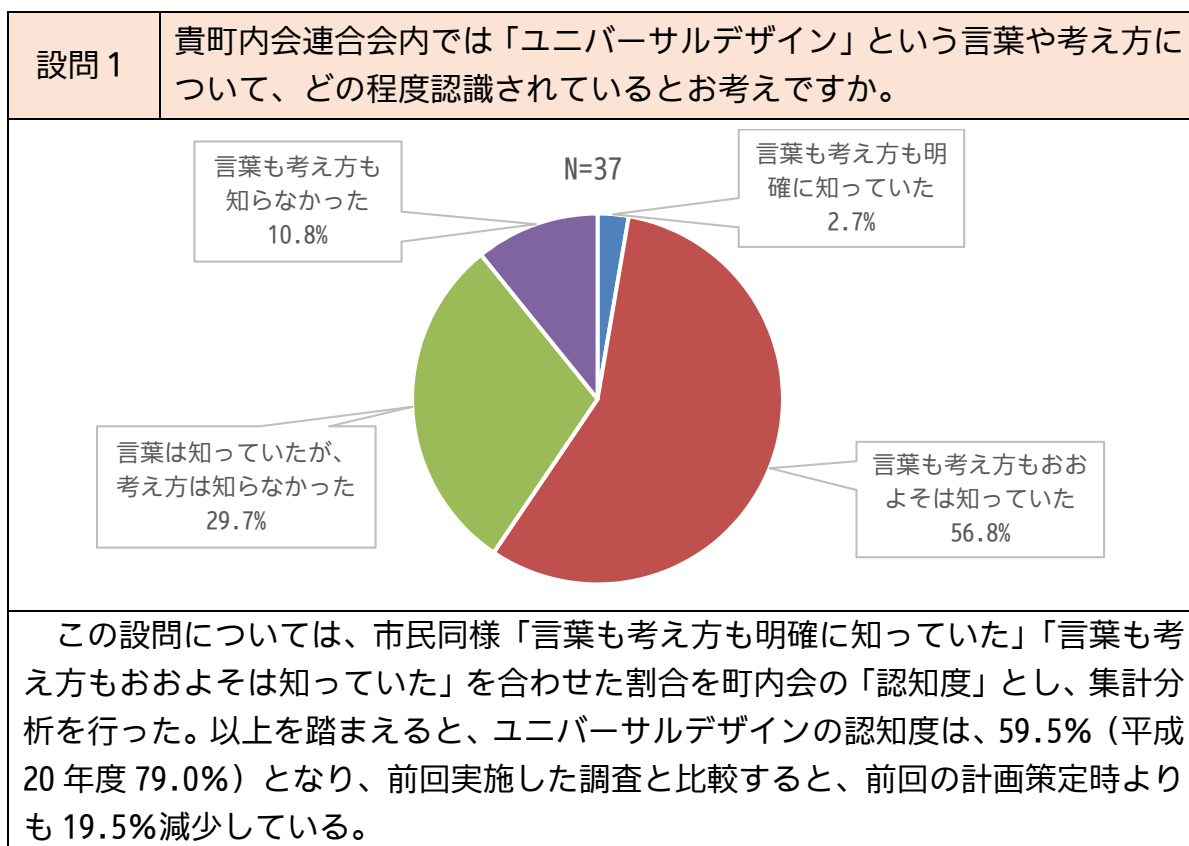
設問 10 ユニバーサルデザインに関することで、あなたが現在取り組んでいること又は、これから取り組んでみたいことはどれですか。(複数可)



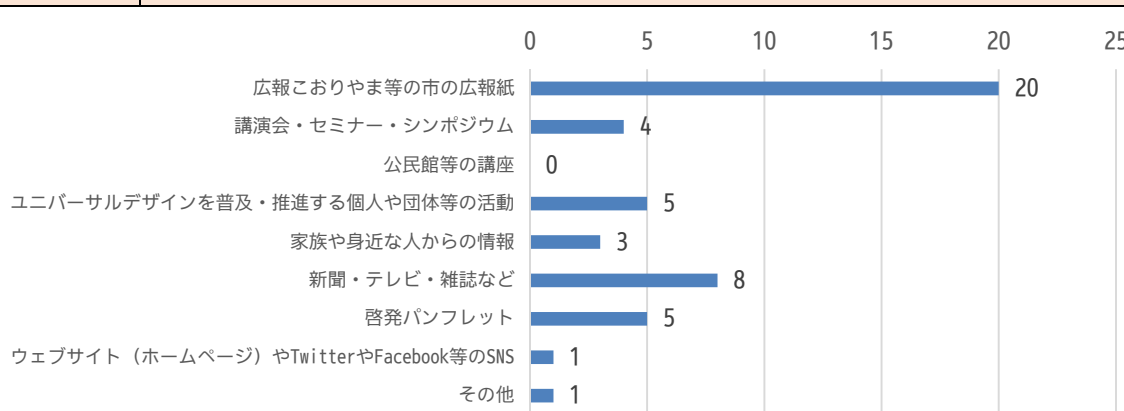
ユニバーサルデザインに関することで、自分自身に取り組んでいること、今後取り組んでみたいこととしては、「高齢者や障がい者、困っている人の手助けや心配りなど思いやりの心を持った行動に努める」(449人)が最も多く、次いで「地域の人と一緒に、日常生活で不便や不安に思われるところを見つけ、改善していく」(183人)という結果であった。

(2) 町内会

ア ユニバーサルデザインに係る設問

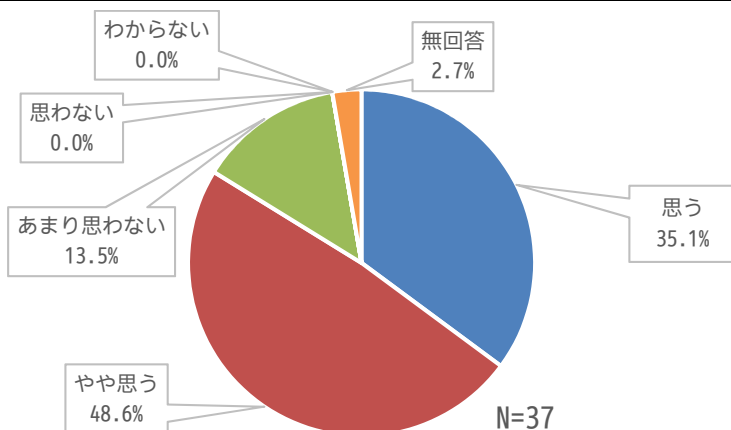


設問3 設問2で「非常に興味がある」、「少しは興味がある」と回答した方にお伺いします。「ユニバーサルデザイン」に興味を持つようになったきっかけは何ですか。(複数可)



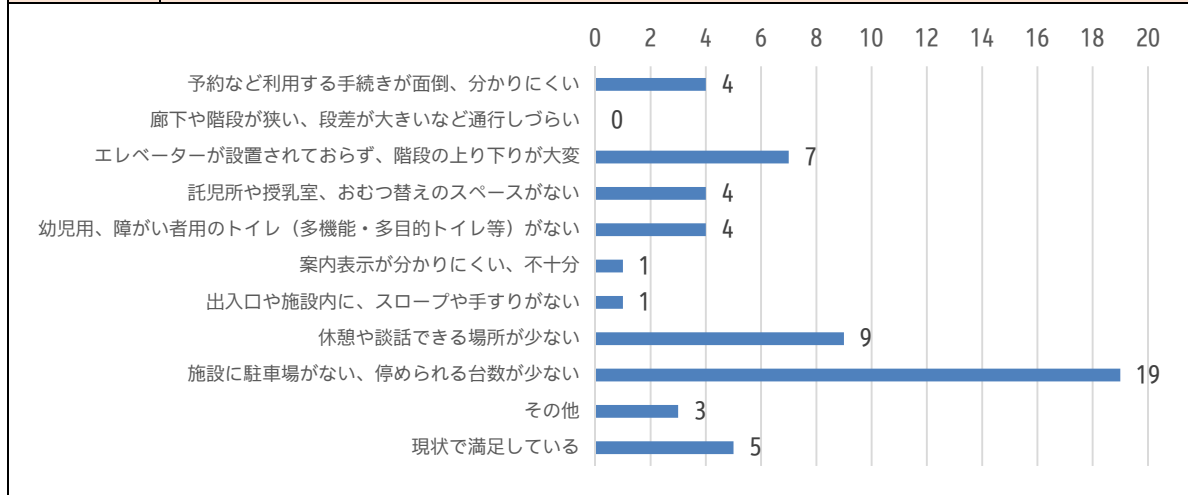
ユニバーサルデザインに興味を持つきっかけとしては、「広報こおりやま等の市の広報紙」(20 町会)が最も多く、次いで「新聞・テレビ・雑誌など」(8 町会)という結果となった。これは、町内会を經由した広報こおりやまの配布や、ふれあいファックスでのユニバーサルデザイン啓発イベント周知等も影響していると考えられる。また、「公民館等の講座」の回答がゼロと、市政きらめき出前講座にメニューは登録されているが、利用者は主に小中学校となっており、より幅広い年齢層に対して講座をPRし、実施していく必要があるものと思われる。さらに「ウェブサイト（ホームページ）やTwitterやFacebook等のSNS」が1 町会と少なく、市民同様、啓発活動に対してSNSの活用が少ない状況となっている。

設問4 町内会や隣近所等、地域において、困っている人への声かけや、手助けなど、気配りや思いやりのある行動が、できていると思いますか。



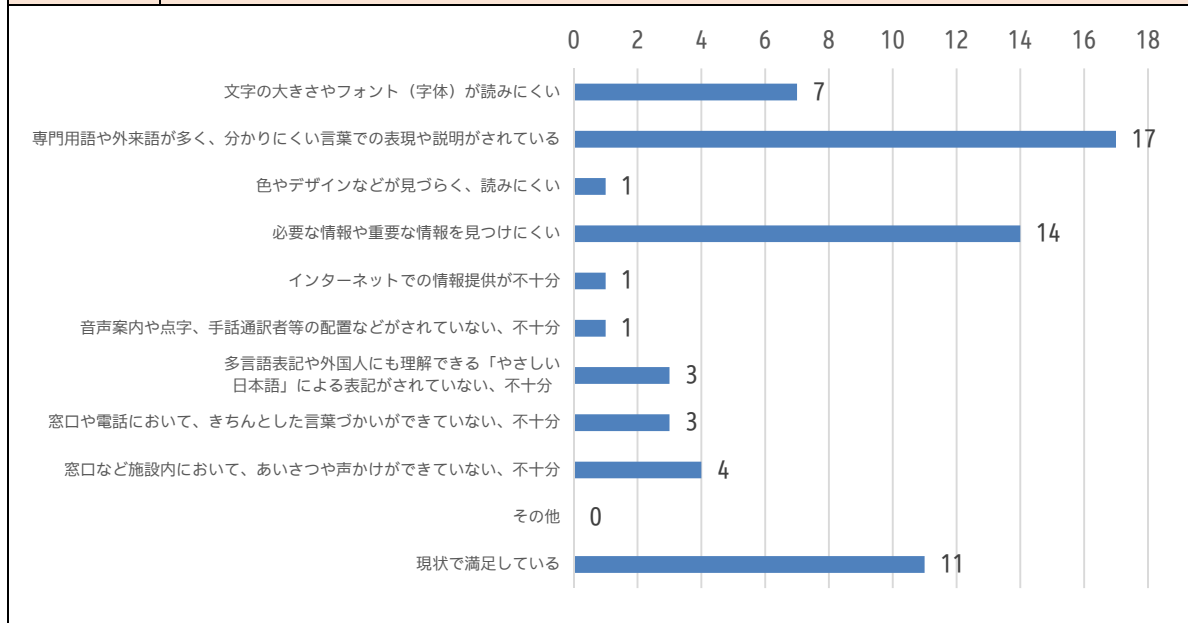
隣近所や地域において、困っている人への気配りや思いやりのある行動ができているかどうかについては、「できていると思う」36.1%、「ややできていると思う」50.0%、合わせて86.1%という高い結果となった。

設問5 町内会の活動で、日頃よく利用する施設において、困ったり、不便に感じたりすることはありますか。(複数可)



日頃よく利用する施設において困ったり、不便に感じたりしていることに関しては、「施設に駐車場がない、止められる台数が少ない」(19 町会)と感じているという意見が最も多く、次いで「休憩や談話できる場所が少ない」(9 町会)という意見が多かった。「現状で満足している」と感じているとの回答も4番目に多く、利用しやすい施設整備が進められているといえる。

設問6 市では、様々な方法での情報提供(広報紙やチラシ、ウェブサイト等)や各種行政サービス(各種申請手続きや相談等)を行っていますが、分かりにくかったり、不便に感じたりすることはありますか。(複数可)

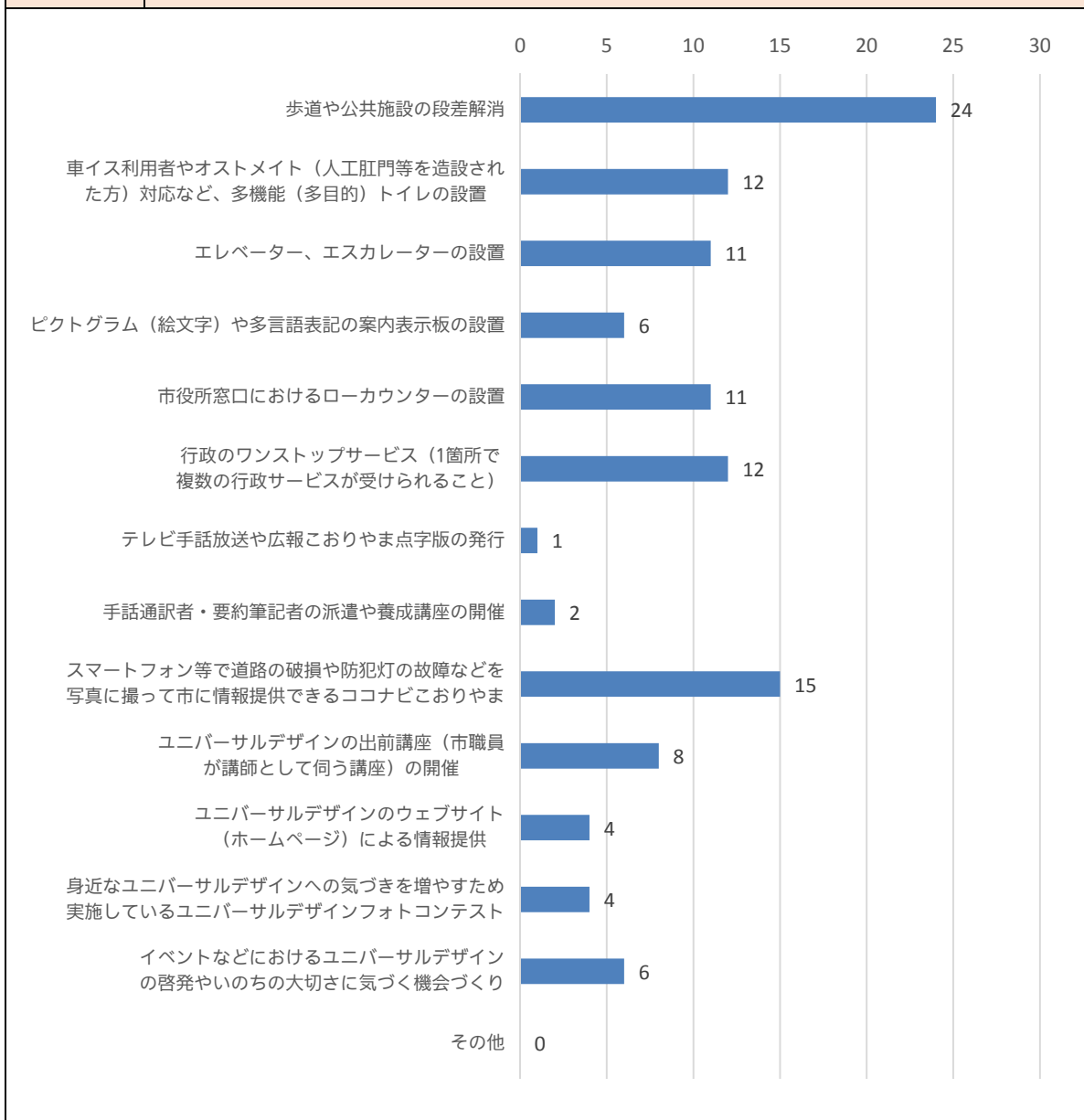


本市の広報紙やウェブサイト等の情報提供、各種行政サービスについては、「専門用語や外来語が多く、分かりにくい言葉での表現や説明がされている」(17 町会)が最も多く、次いで「必要な情報や重要な情報を見つけにくい」(14 町会)と

感じている人が多かった。

その一方で、回答のあった町会の約3割となる11町会においては、「現状で満足している」と回答しており、情報やサービスの提供への配慮も進んでいるといえる。

設問7 これまで市で進めてきた「ユニバーサルデザイン」の考え方を取り入れた施策や取組みの中で、知っているのは次のうちどれですか。(複数可)

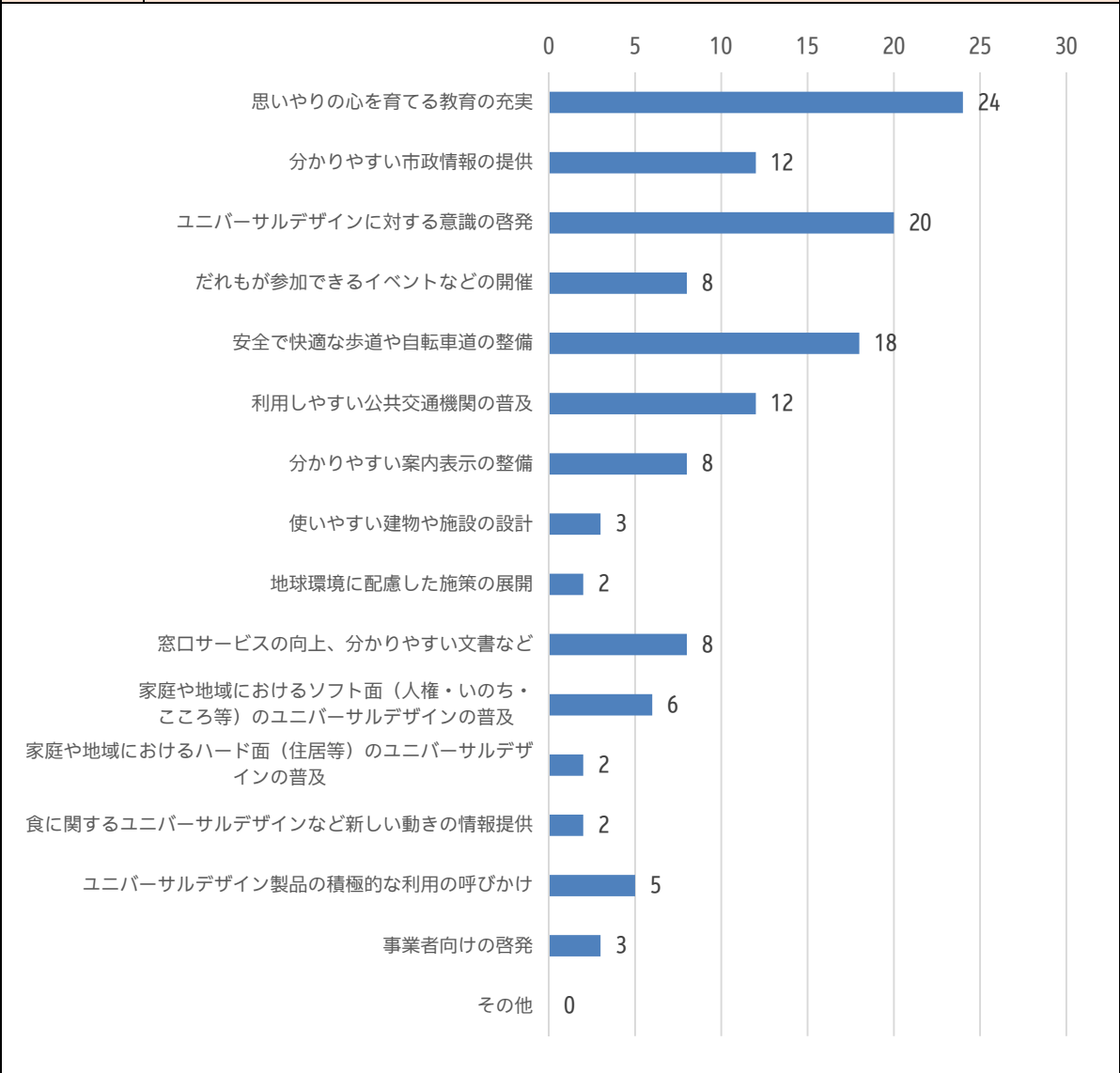


これまで本市で進めてきたユニバーサルデザインの考え方を取り入れた施策等に対する認知状況については、「歩道や公共施設の段差解消」(24町会)が最も多く、次いで「スマートフォン等で道路の破損や防犯灯の故障などを写真に撮って市に情報提供できるココナビこおりやま」(15町会)という結果であった。

地域の安全に深く関わるハード面の事業への関心が高いということを示す結果

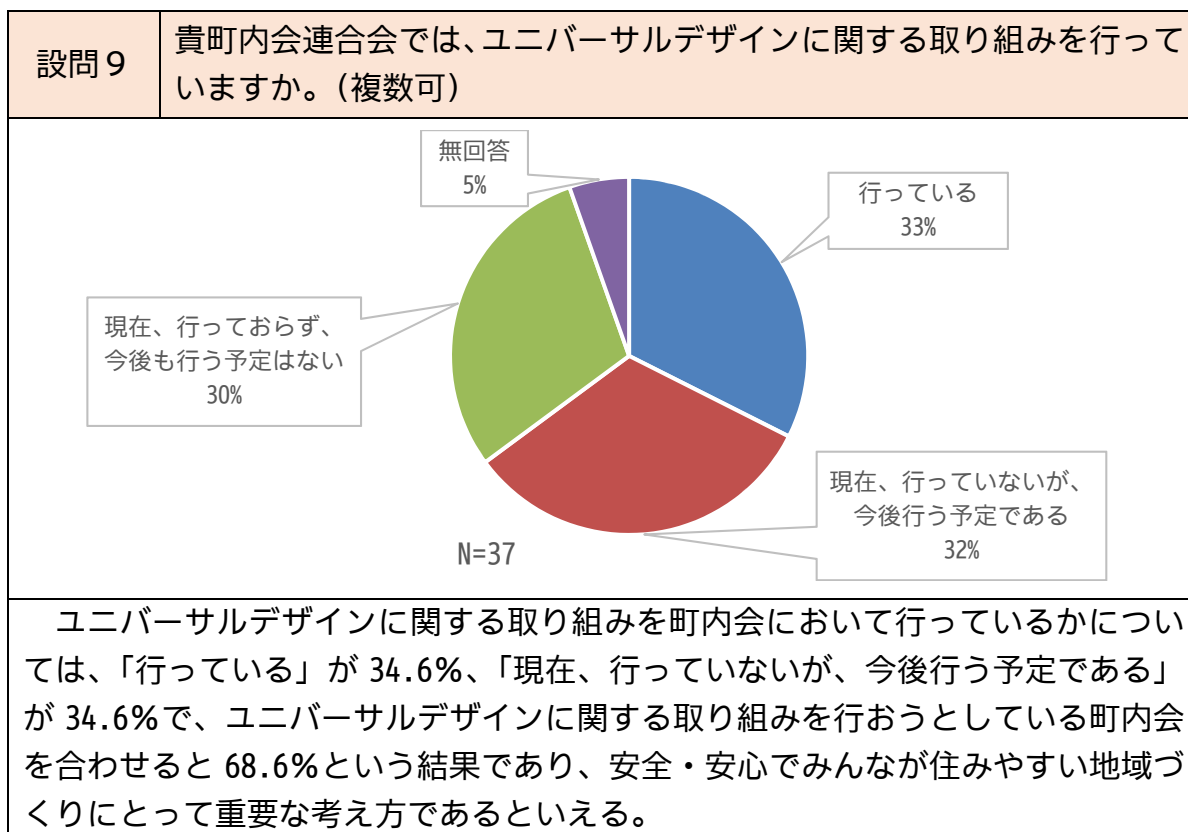
となり、手話に関する事業やユニバーサルデザイン啓発関係事業等ソフト事業に関する認知度は低い結果となった。

設問8 「ユニバーサルデザインのまちづくり」を進める上で、郡山市ではどのようなことに優先的に取り組むべきだと思いますか。(複数可)

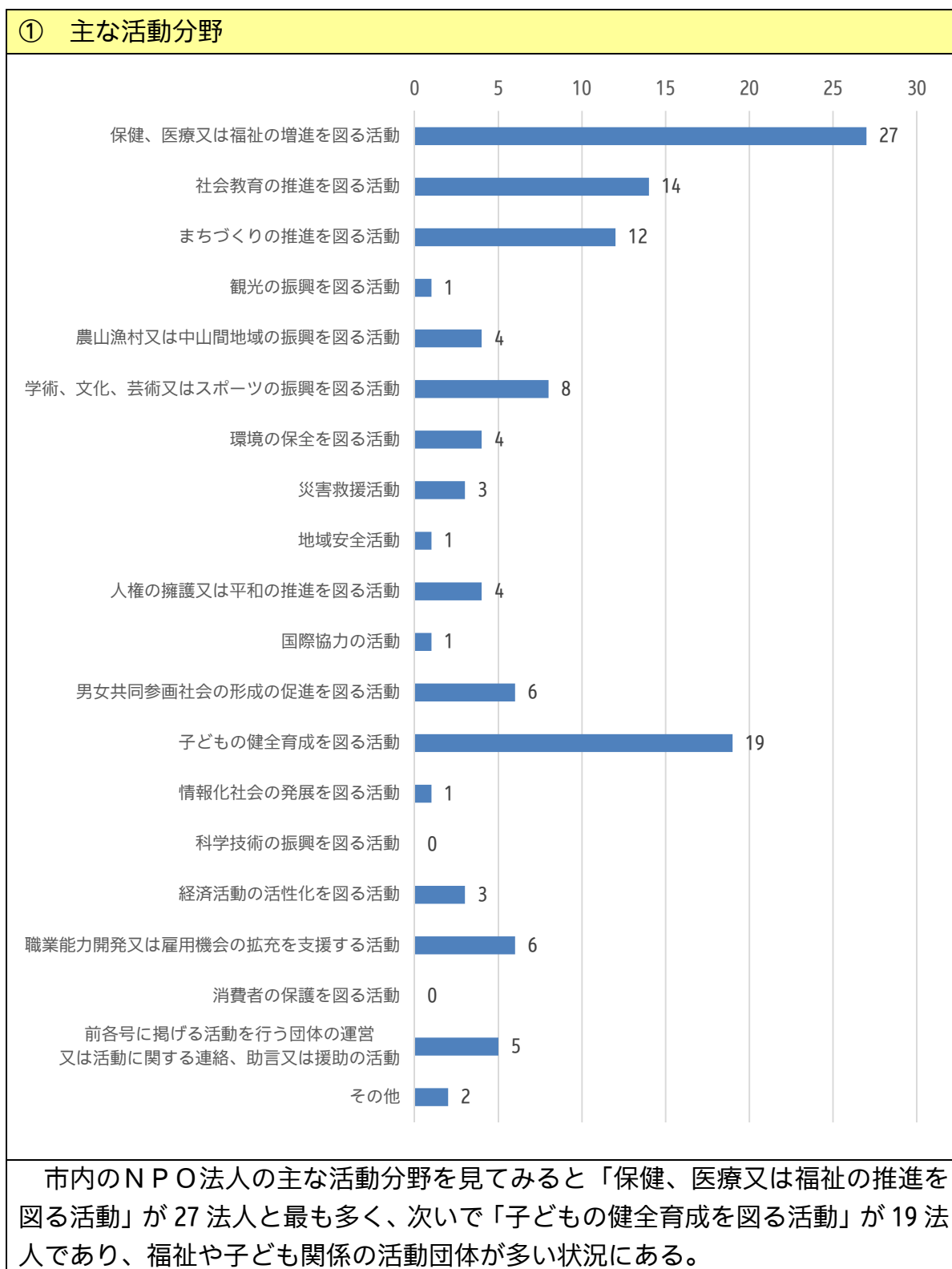


ユニバーサルデザインのまちづくりを進める上で、本市においてどのようなことに優先的に取り組むべきかについては、「思いやりの心を育てる教育の充実」（24 町会）と最も多く、次いで「ユニバーサルデザインに対する意識の啓発」（20 町会）、「安全で快適な歩道や自転車道の整備」（18 町会）という結果であった。「思いやりの心を育てる教育の充実」は、前回（平成 20 年度）と同様、最も多く、「ユニバーサルデザインに対する意識の啓発」と「安全で快適な歩道や自転車道の整備」も上位となり、全体的にほぼ同様の結果となった。

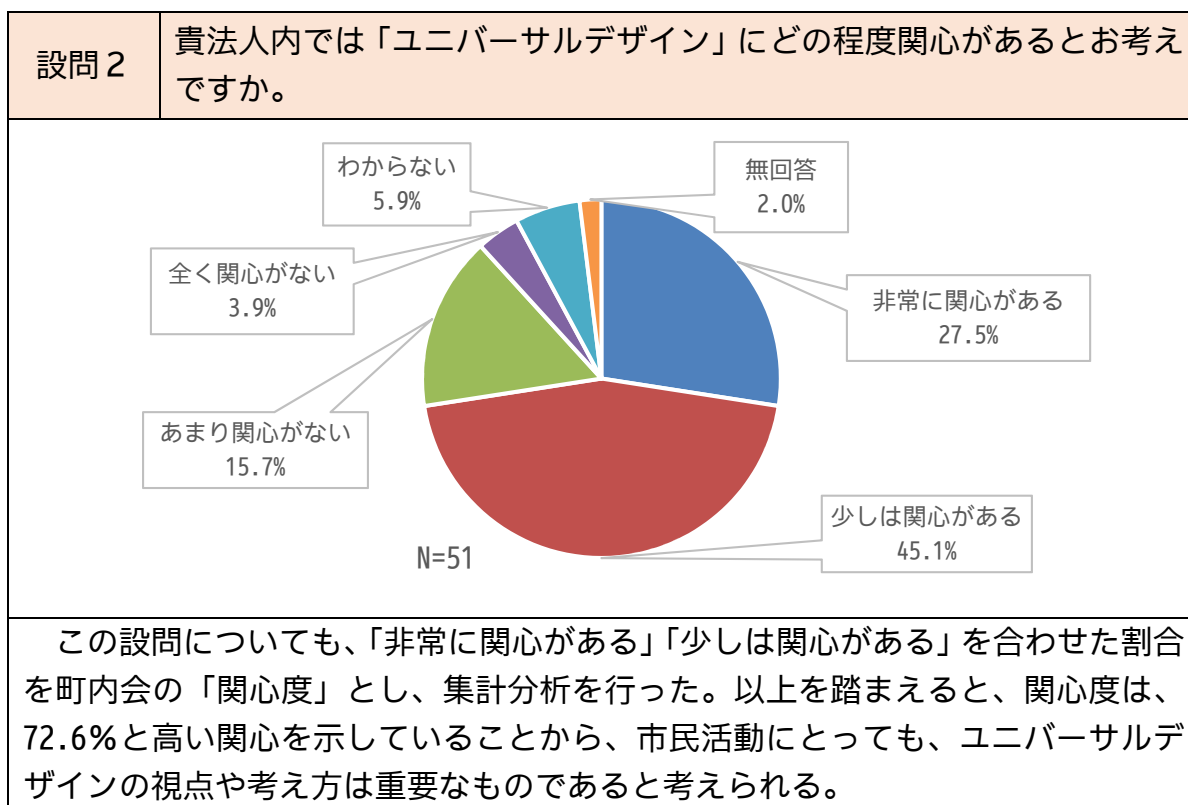
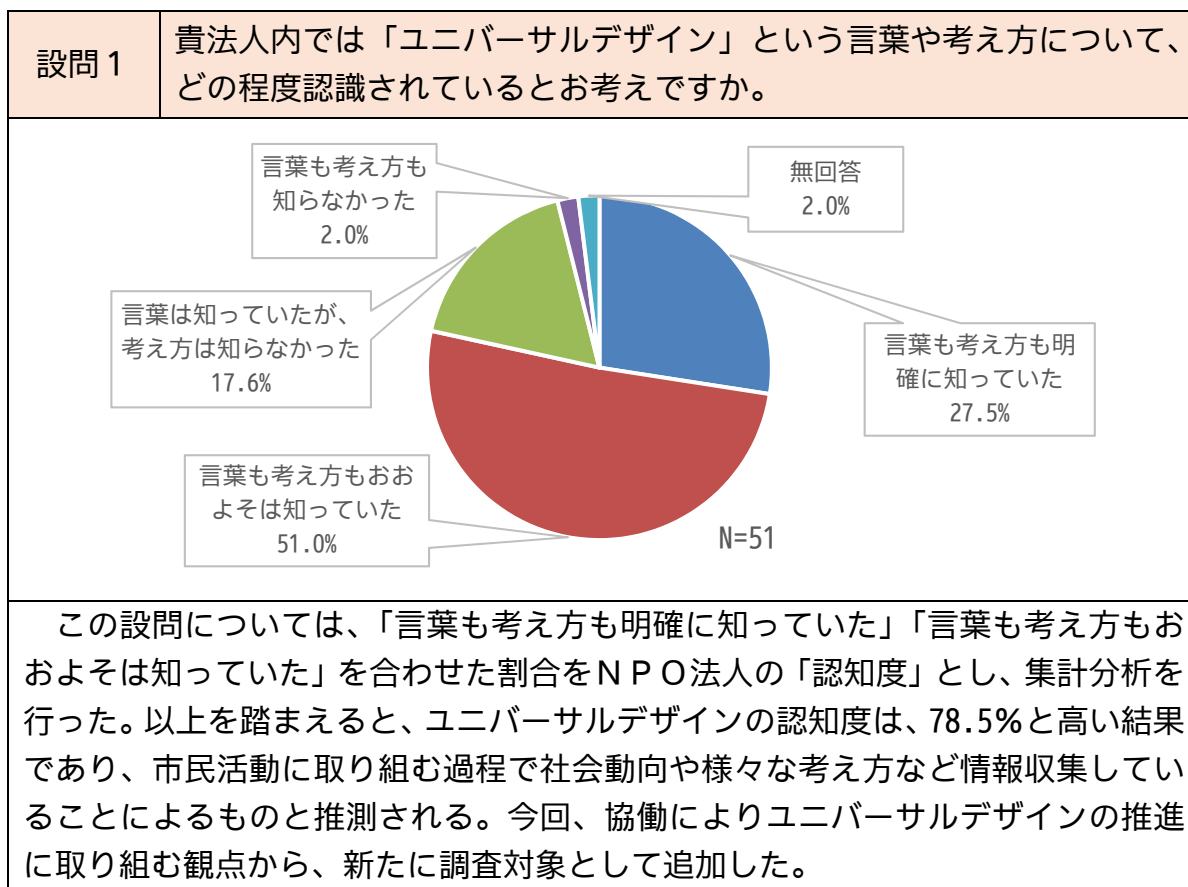
設問 7 と同様に、地域の安全・安心に関わる人づくりや環境づくりといった取り組みに対する関心が高いと考えられる。



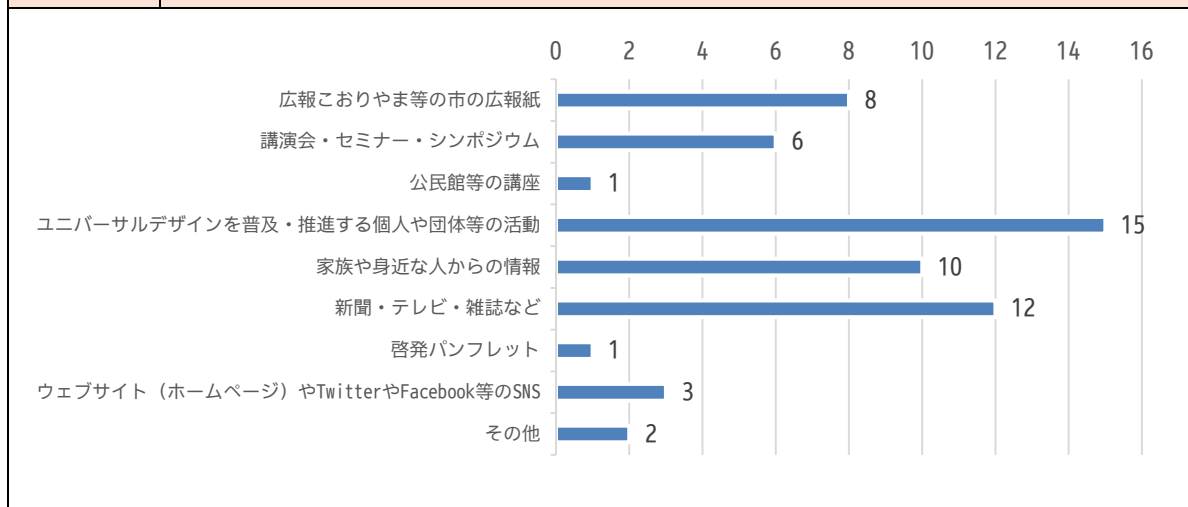
(3) NPO法人
ア 回答者の属性



イ ユニバーサルデザインに係る設問

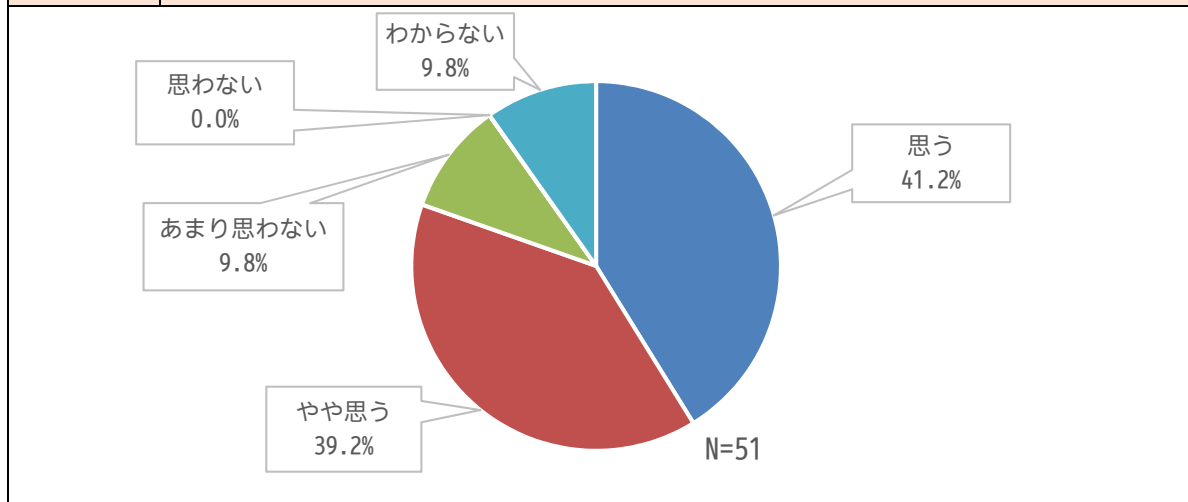


設問3 設問2で「非常に興味がある」、「少しは興味がある」と回答した方にお伺いします。「ユニバーサルデザイン」に興味を持つようになったきっかけは何ですか。(複数可)



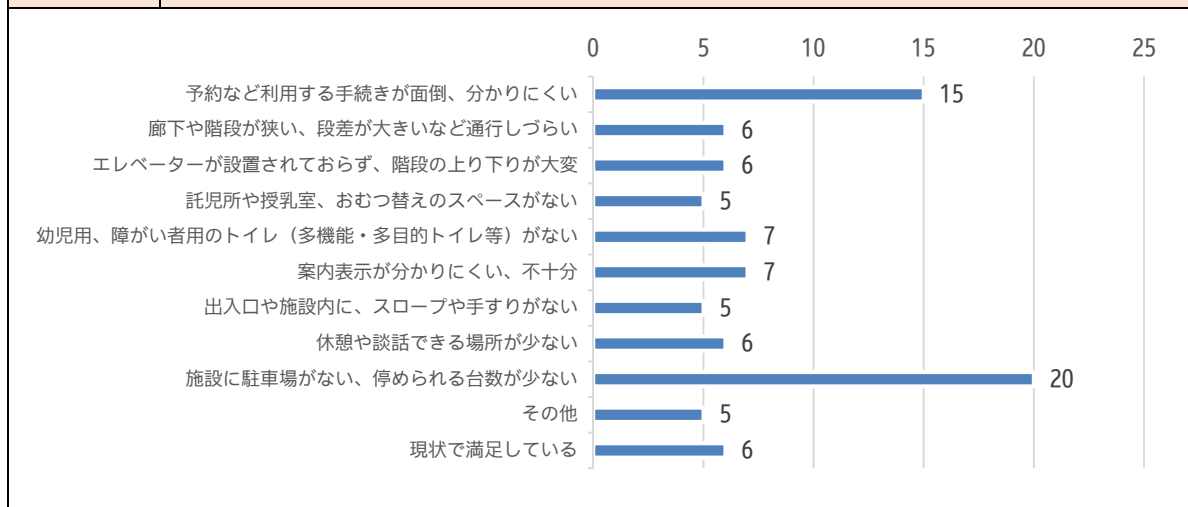
ユニバーサルデザインに興味を持つきっかけとしては、「ユニバーサルデザインを普及・推進する個人や団体等の活動」(15法人)が最も多く、次いで「新聞・テレビ・雑誌など」(12法人)、「家族や身近な人からの情報」(10法人)という結果であった。これは、普段の活動やイベント参加等により、市民活動団体をはじめ、様々な団体との交流等によるものと推測される。また、ウェブサイトやFacebook等のSNSを啓発活動に活用しきれていない状況がみとれる。

設問4 貴法人において、困っている人への声かけや、手助けなど、気配りや思いやりのある行動が、職員同士や利用者など外部の方に対し、できていると思いますか。(複数可)



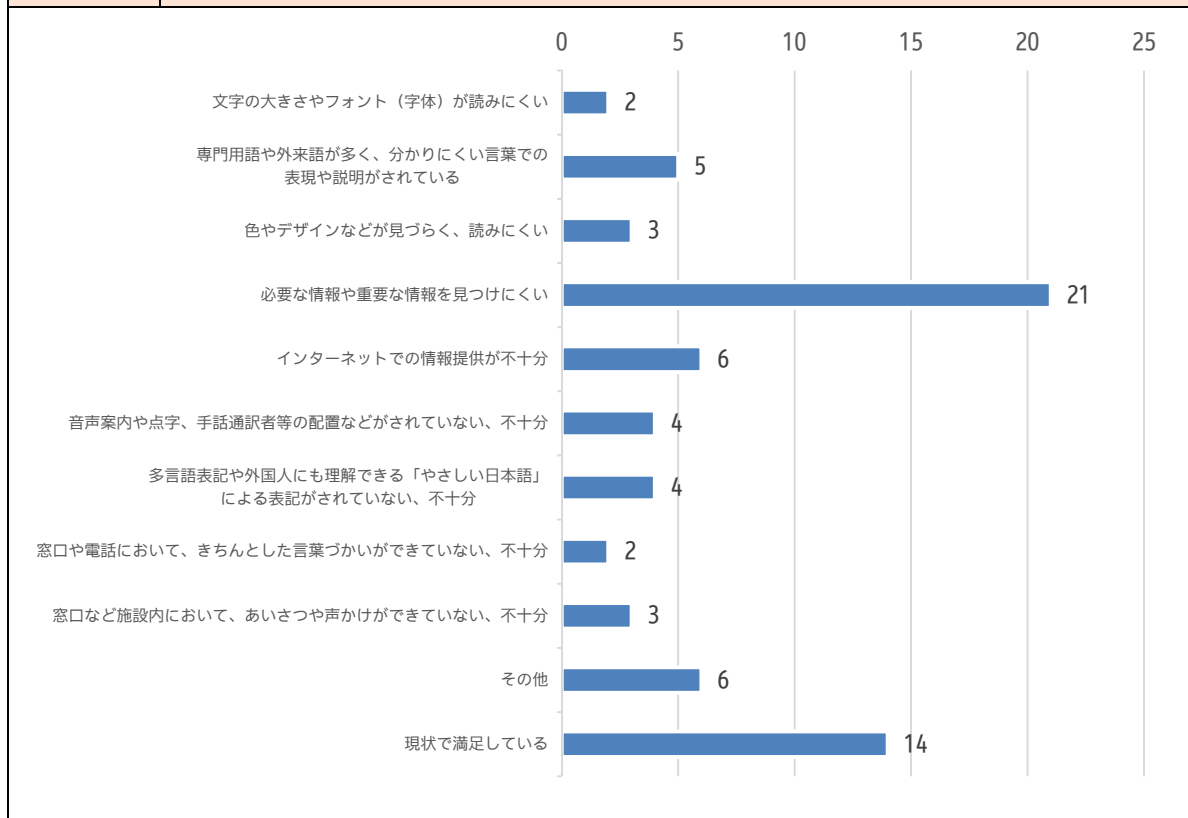
職員同士や利用者などに対して、困っている人への気配りや思いやりのある行動ができているかどうかについては、「できていると思う」41.2%、「ややできていると思う」39.2%、合わせて80.4%という高い結果となった。

設問5 貴法人の活動で、日頃よく利用する施設（公共・民間に限らず）において、困ったり、不便に感じたりすることはありますか。（複数可）

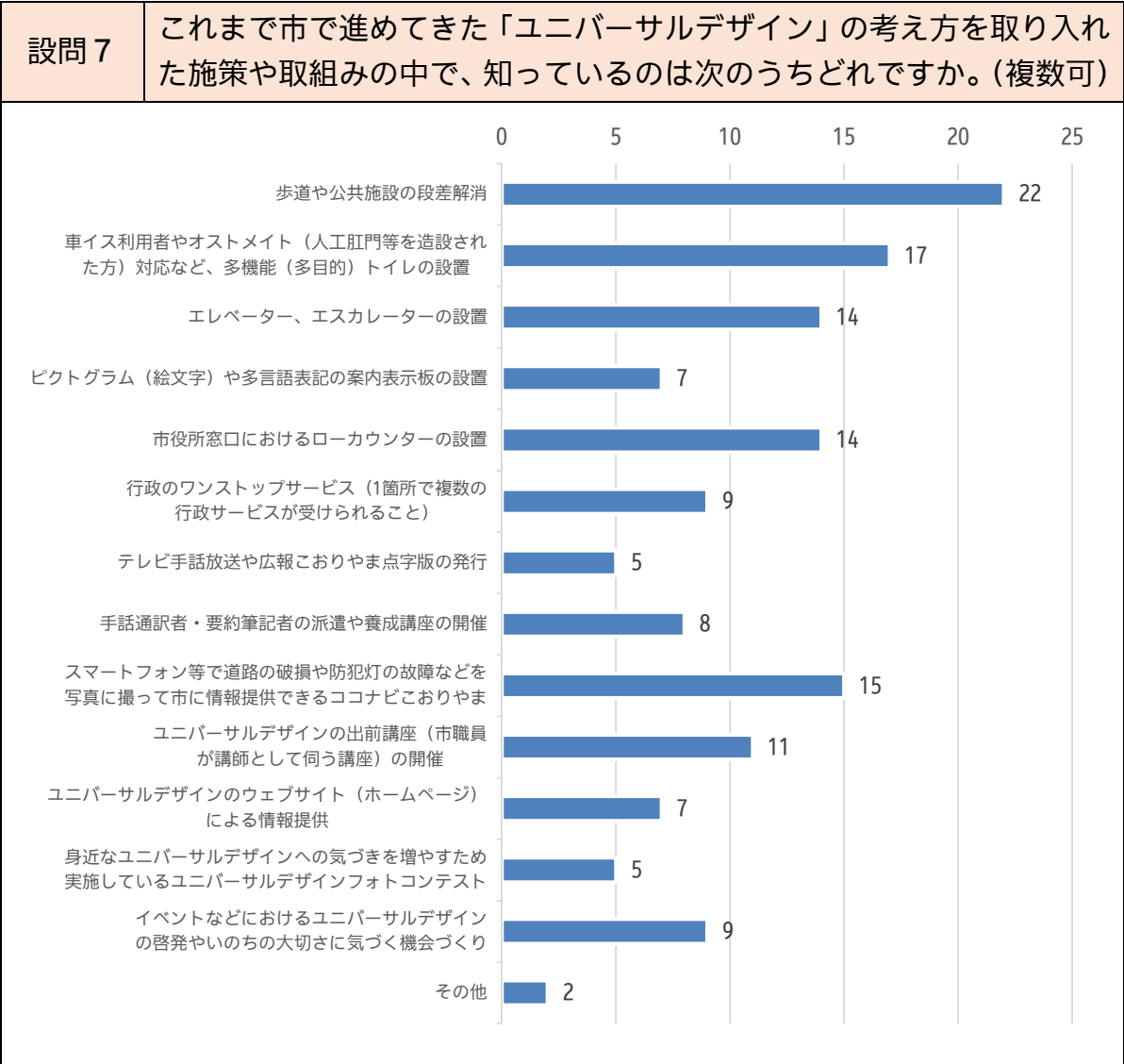


日頃よく利用する施設において困ったり、不便に感じたりしていることに関しては、「施設に駐車場がない、止められる台数が少ない」（20 法人）と感じている法人が最も多く、次いで「予約など利用する手続きが面倒、分かりにくい」（15 法人）という意見が多かった。

設問6 市では、様々な方法での情報提供（広報紙やチラシ、ウェブサイト等）や各種行政サービス（各種申請手続きや相談等）を行っていますが、分かりにくかったり、不便に感じたりすることはありますか。（複数可）

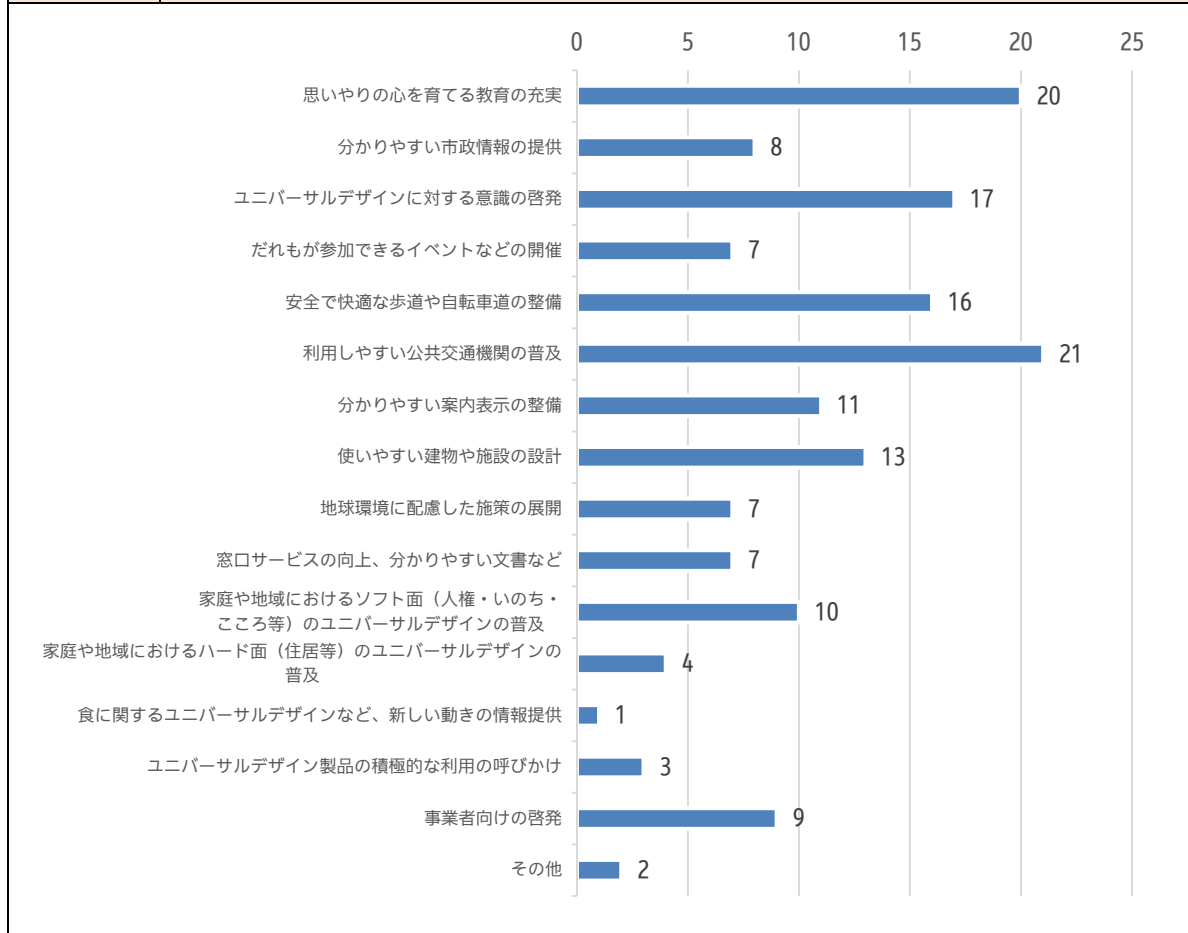


本市の広報紙やウェブサイト等の情報提供、各種行政サービスについては、「必要な情報や重要な情報を見つけにくい」(21 法人)と感じている法人が最も多かったが、その一方で「現状で満足している」と回答した法人が14 法人という結果であった。回答のあった法人においては、概ね現状で満足しているものと見て取ることができるが、ICT の進展に伴い、様々な情報が様々なメディアを通して行き交う現状においては、いかに効率的かつ理解しやすく情報を提供するか工夫が必要であると考えられる。



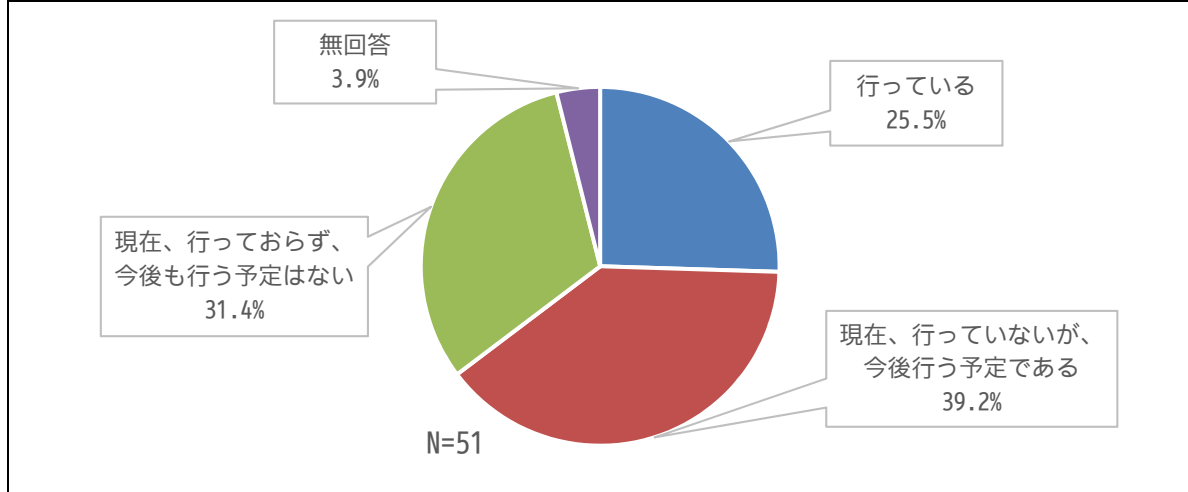
本市が進めてきたユニバーサルデザインの考え方を取り入れた施策等に対する認知状況については、「歩道や公共施設の段差解消」(22 法人)が最も多く、次いで「車イス利用者やオストメイト対応など、多機能（多目的）トイレの設置」(17 法人)、「スマートフォン等で道路の破損や防犯灯の故障などを写真に撮って市に情報提供できるココナビこおりやま」(15 法人)ということで、地域の安全や生活のしやすさなどに関係の深い取り組みに対する認知度が高い結果となった。

設問 8 「ユニバーサルデザインのまちづくり」を進める上で、市ではどのようなことに優先的に取り組むべきだと思いますか。(複数可)



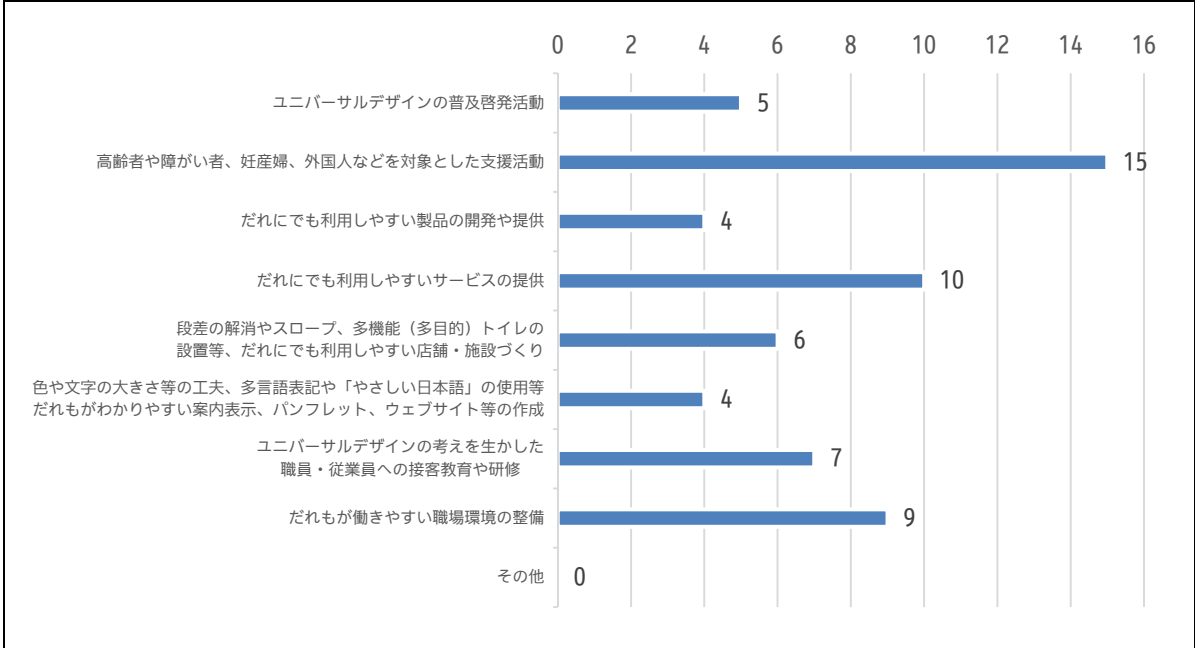
ユニバーサルデザインのまちづくりを進める上で、市で優先的に取り組むべきことについては、「利用しやすい公共交通機関の普及」（21 法人）と最も多く、次いで「思いやりの心を育てる教育の充実」（20 法人）という結果であった。

設問 9 貴法人では、ユニバーサルデザインに関する取り組みを行っていますか。



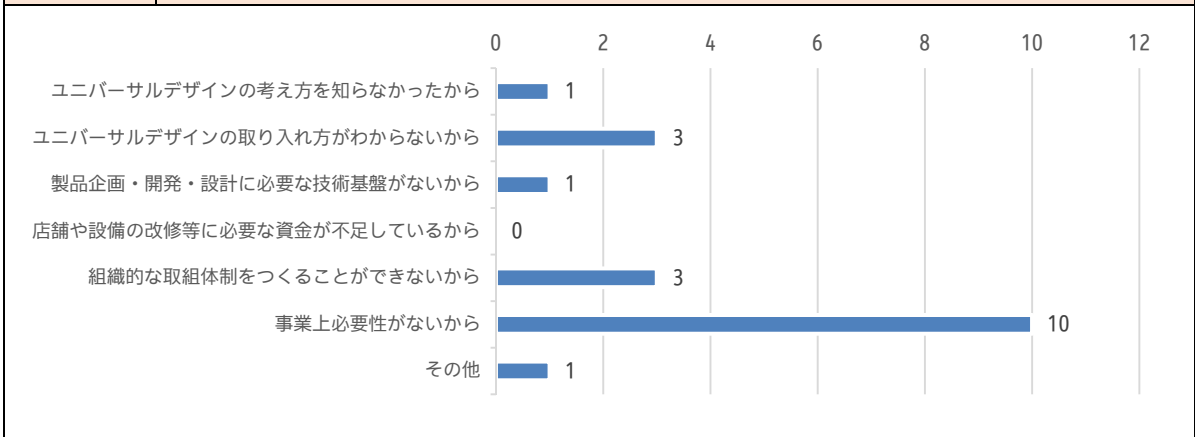
NPO 法人において、ユニバーサルデザインに関する取り組みを行っているかについては、「行っている」が 25.5%、「現在、行っていないが、今後行う予定である」が 39.2%で、UDに関する取り組みを行おうとしているNPO法人を合わせると 64.7%という結果であった。

設問 10 設問 9 で「行っている」、「今後行う予定である」と回答した方にお伺いします。どのような取り組みを行っていますか若しくは行う予定ですか。(複数可)



どのようなユニバーサルデザインに関する取り組みを行っているかについては、「高齢者や障がい者、妊産婦、外国人などを対象とした支援活動」(15 法人)と最も多く、次いで「だれもでも利用しやすいサービスの提供」(10 法人)、「だれもが働きやすい職場環境の整備」(9 法人)という結果であった。

設問 11 設問 10 で「現在、行っておらず、今後行う予定はない」と回答した方にお伺いします。行っていない理由は何ですか。(複数可)

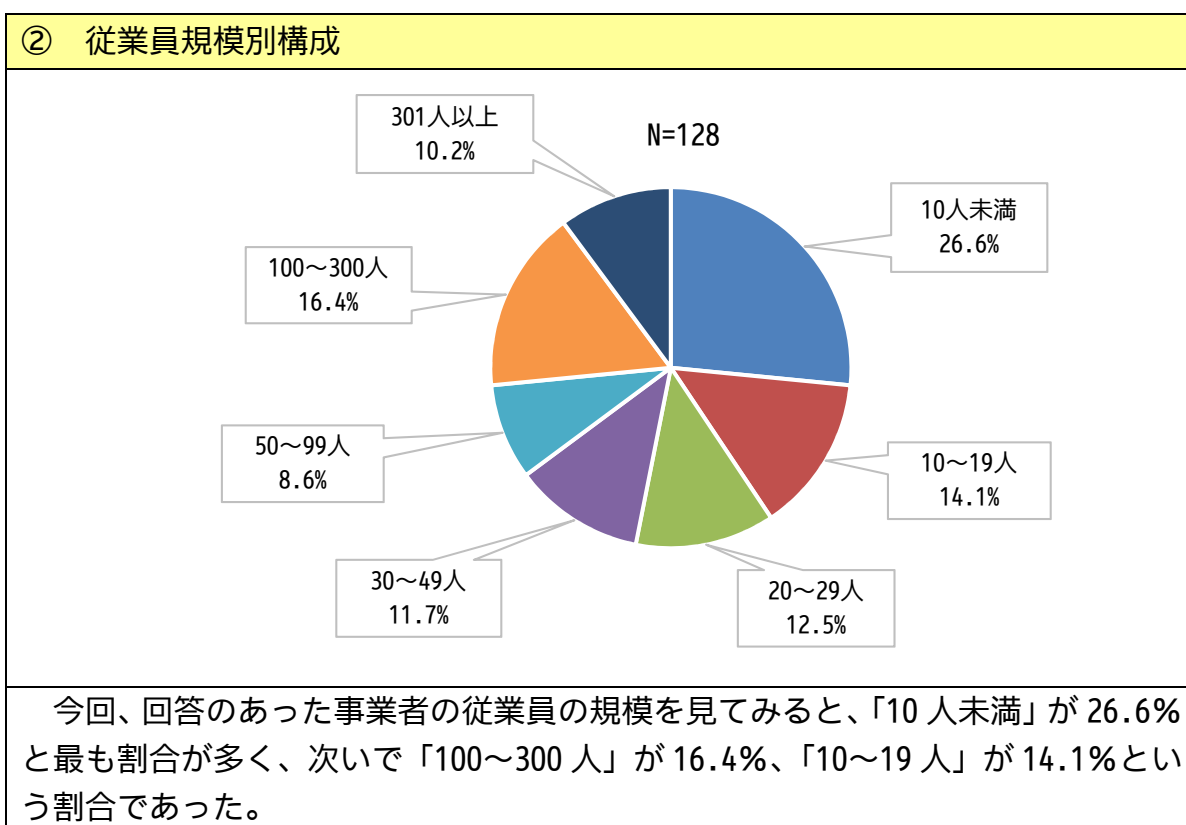
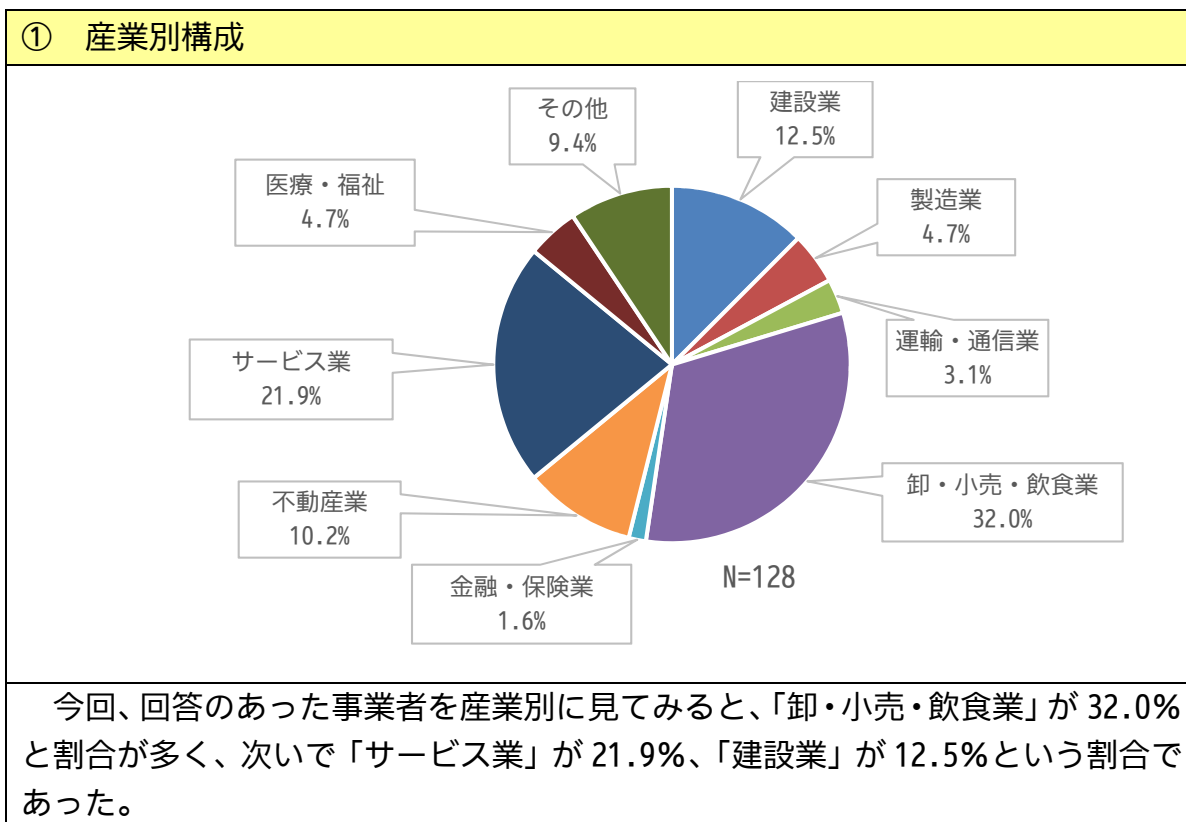


ユニバーサルデザインに関する取り組みを行っていない理由については、「事業上必要がないから」(10 法人) という理由が最も多く、次いで「ユニバーサルデザインの取り入れ方がわからないから」(3 法人)、「組織的な取組体制をつくることできないから」(3 法人) という結果であった。

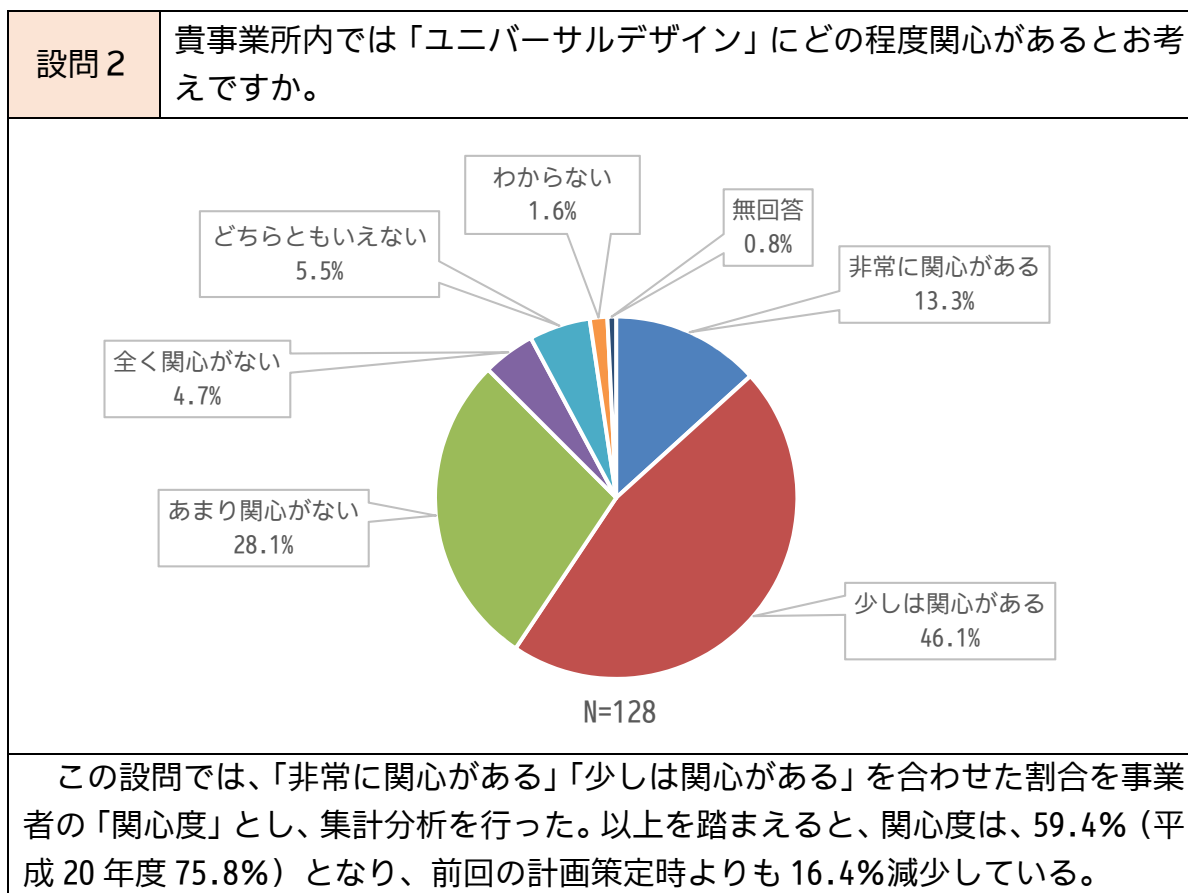
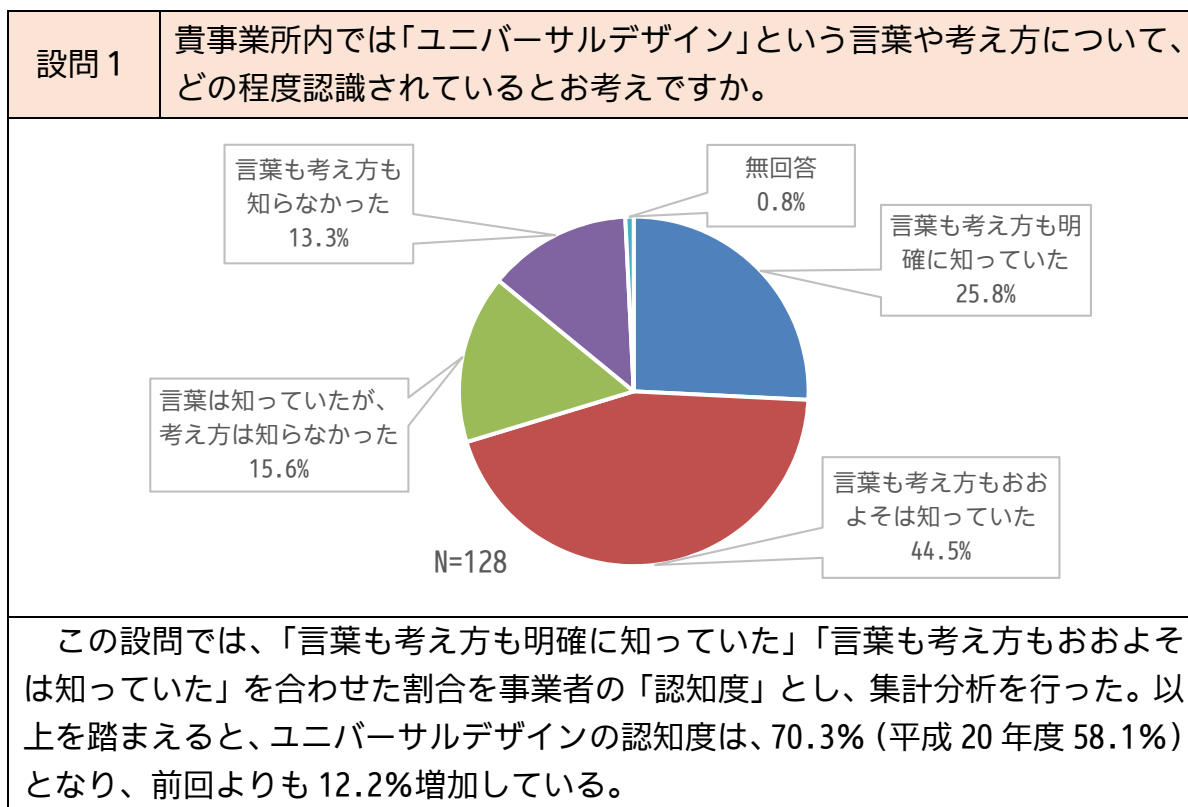
「事業上必要ない」という理由が最も多かったが、ユニバーサルデザインは、ものづくりやサービスなど様々な分野に関わるものであることから、市民活動団体に対しても啓発を推進していく必要があると考えられる。

(4) 事業者

ア 回答者の属性

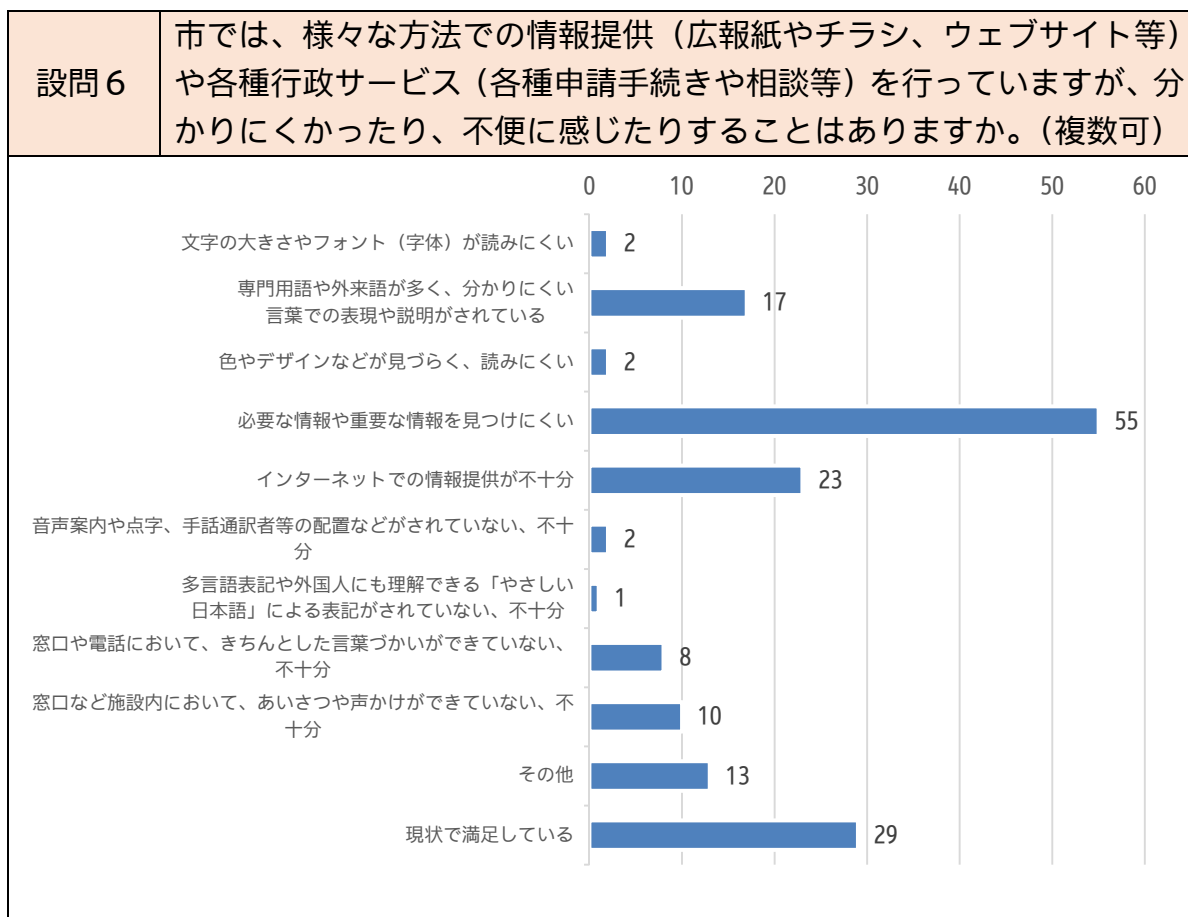
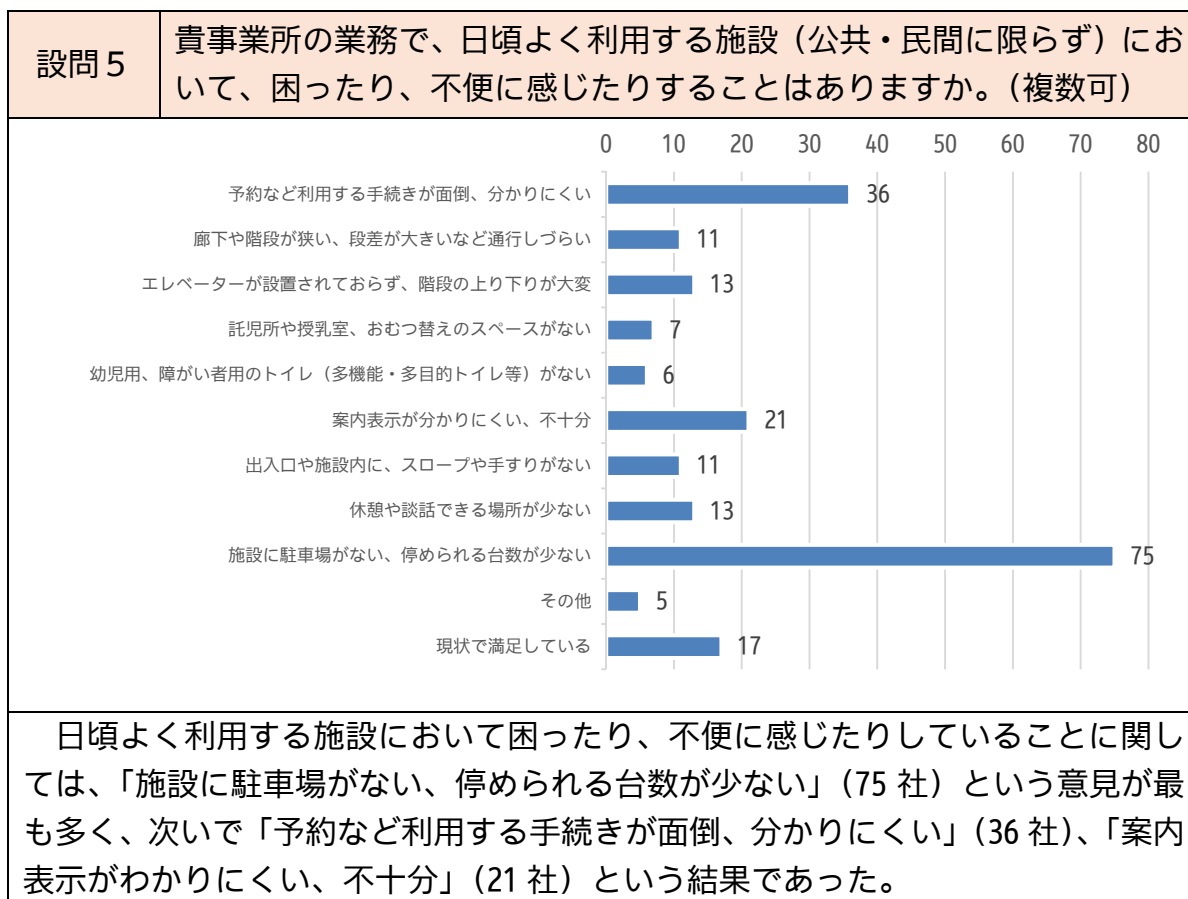


イ ユニバーサルデザインに係る設問



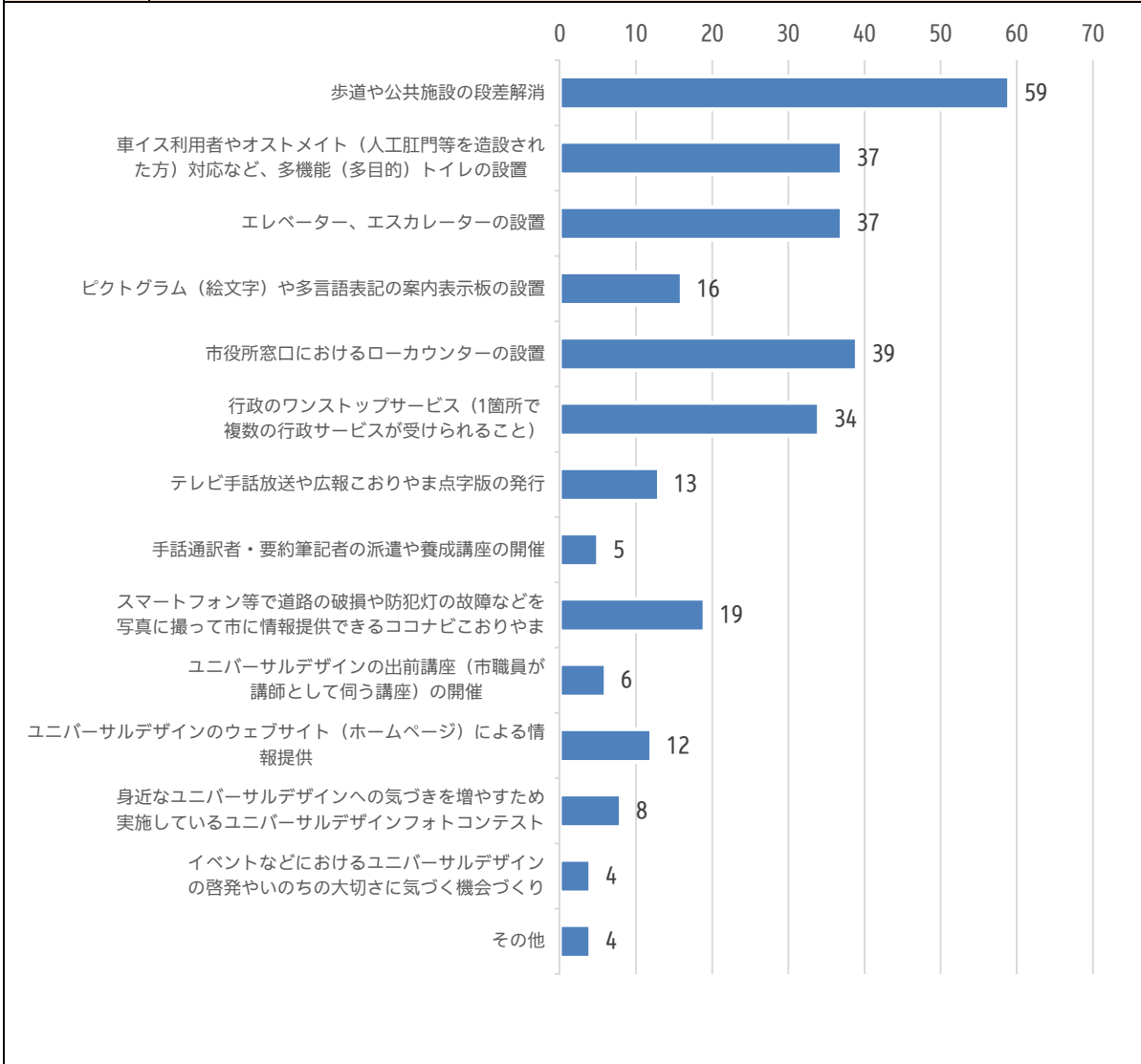
設問3	設問2で「非常に関心がある」、「少しは関心がある」と回答した方にお伺いします。「ユニバーサルデザイン」に関心を持つようになったきっかけは何ですか。(複数可)																				
<table border="1"> <thead> <tr> <th>きっかけ</th> <th>社数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>広報こおりやま等の市の広報紙</td> <td>27</td> </tr> <tr> <td>講演会・セミナー・シンポジウム</td> <td>7</td> </tr> <tr> <td>公民館等の講座</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>ユニバーサルデザインを普及・推進する個人や団体等の活動</td> <td>20</td> </tr> <tr> <td>家族や身近な人からの情報</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>新聞・テレビ・雑誌など</td> <td>31</td> </tr> <tr> <td>啓発パンフレット</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>ウェブサイト（ホームページ）やTwitterやFacebook等のSNS</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>8</td> </tr> </tbody> </table>		きっかけ	社数	広報こおりやま等の市の広報紙	27	講演会・セミナー・シンポジウム	7	公民館等の講座	2	ユニバーサルデザインを普及・推進する個人や団体等の活動	20	家族や身近な人からの情報	5	新聞・テレビ・雑誌など	31	啓発パンフレット	6	ウェブサイト（ホームページ）やTwitterやFacebook等のSNS	6	その他	8
きっかけ	社数																				
広報こおりやま等の市の広報紙	27																				
講演会・セミナー・シンポジウム	7																				
公民館等の講座	2																				
ユニバーサルデザインを普及・推進する個人や団体等の活動	20																				
家族や身近な人からの情報	5																				
新聞・テレビ・雑誌など	31																				
啓発パンフレット	6																				
ウェブサイト（ホームページ）やTwitterやFacebook等のSNS	6																				
その他	8																				
<p>ユニバーサルデザインに関心を持つきっかけとしては、「新聞・テレビ・情報など」(31社)が最も多く、次いで「広報こおりやま等の市の広報紙」(27社)、「ユニバーサルデザインを普及・推進する個人や団体等の活動」(20社)という結果であった。「公民館等の講座」が2社と少なく、事業者に対しても市政きらめき出前講座のPR等を行う必要があるものと考えられる。</p>																					

設問4	貴事業所において、困っている人への声かけや、手助けなど、気配りや思いやりのある行動が、職場内及びお客様など外部の方に対し、できていると思いますか。(複数可)														
<table border="1"> <thead> <tr> <th>回答</th> <th>割合</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>思う</td> <td>25.0%</td> </tr> <tr> <td>やや思う</td> <td>47.7%</td> </tr> <tr> <td>あまり思わない</td> <td>14.8%</td> </tr> <tr> <td>思わない</td> <td>0.8%</td> </tr> <tr> <td>わからない</td> <td>6.3%</td> </tr> <tr> <td>無回答</td> <td>5.5%</td> </tr> </tbody> </table> <p>N=128</p>		回答	割合	思う	25.0%	やや思う	47.7%	あまり思わない	14.8%	思わない	0.8%	わからない	6.3%	無回答	5.5%
回答	割合														
思う	25.0%														
やや思う	47.7%														
あまり思わない	14.8%														
思わない	0.8%														
わからない	6.3%														
無回答	5.5%														
<p>従業員同士や顧客等に対して、困っている人への気配りや思いやりのある行動ができているかどうかについては、「できていると思う」(25.0%)、「ややできていると思う」(47.7%)、合わせて72.7%という高い結果となった。</p>															



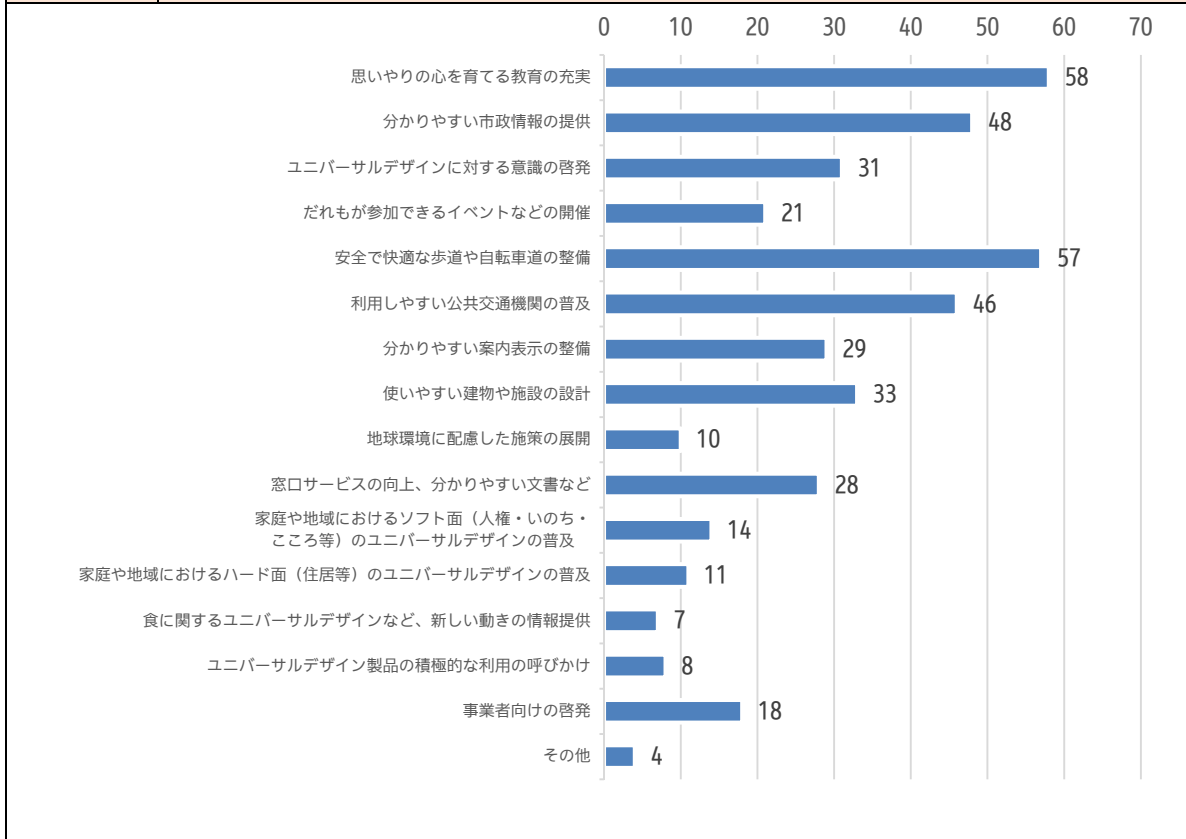
本市の広報紙やウェブサイト等の情報提供、各種行政サービスについては、「必要な情報や重要な情報を見つけにくい」(55社)と感じている人が最も多く、さらに「インターネットでの情報提供が不十分」(23社)という結果であったことから、他のアンケート対象者と同様、情報を提供する際の工夫が必要であると考えられる。

設問7 これまで市で進めてきた「ユニバーサルデザイン」の考え方を取り入れた施策や取組みの中で、あなたが知っているのは次のうちどれですか。(複数可)



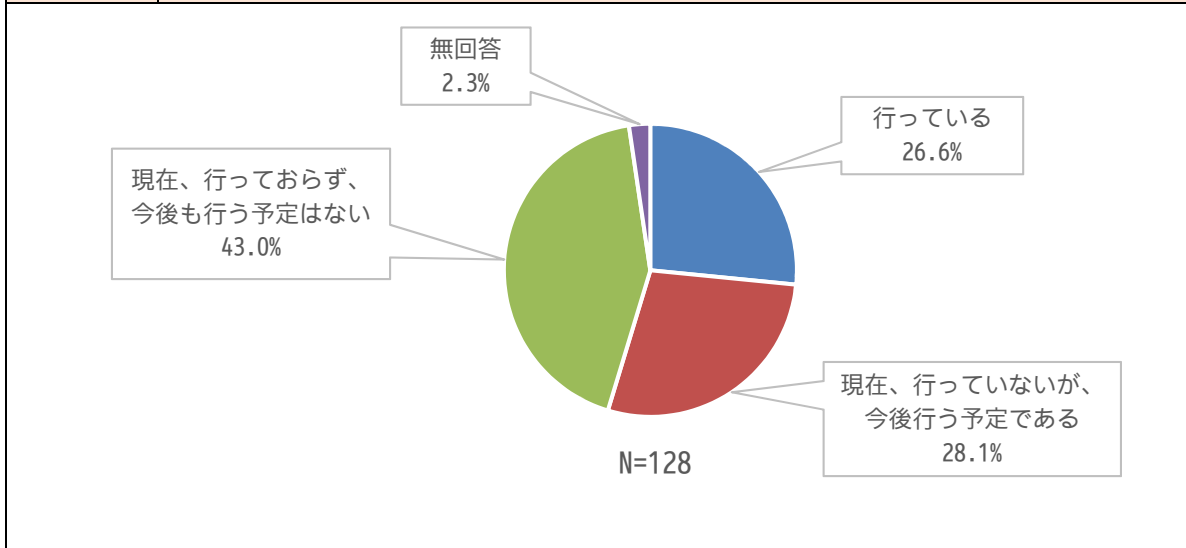
本市が進めてきたユニバーサルデザインの考え方を取り入れた施策等に対する認知状況については、「歩道や公共施設の段差解消」(59社)が最も多く、次いで「市役所窓口におけるローカウンターの設置」(39社)、「車イス利用者やオストメイト対応など、多機能 (多目的) トイレの設置」と、「エレベーター、エスカレーターの設置」が同数の37社という結果となった。

設問 8 「ユニバーサルデザインのまちづくり」を進める上で、市ではどのようなことに優先的に取り組むべきだと思いますか。(複数可)



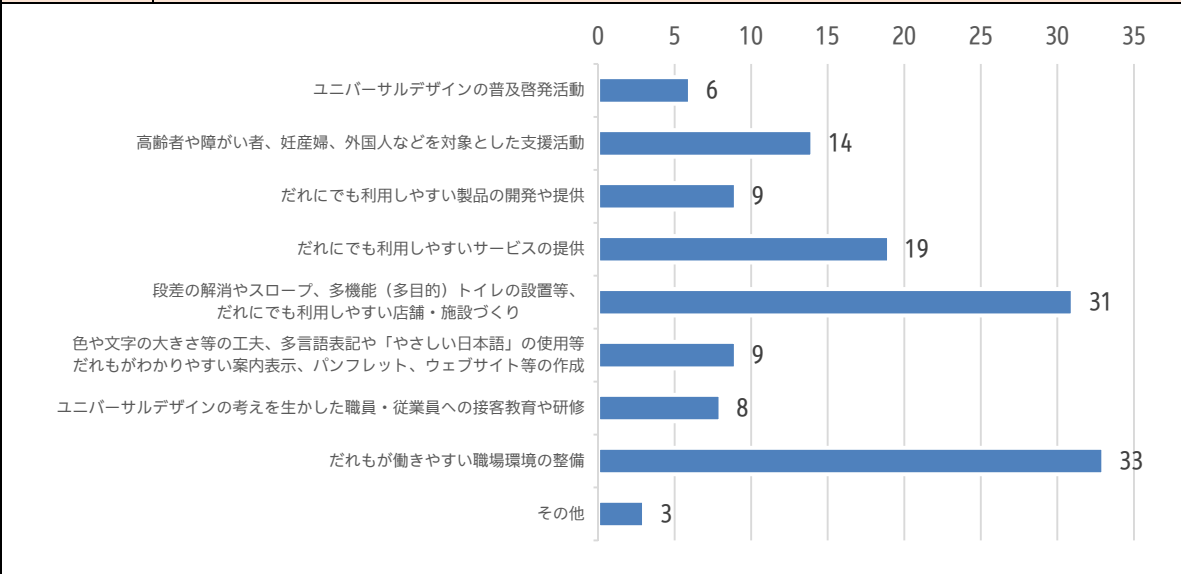
ユニバーサルデザインのまちづくりを進める上で、本市においてどのようなことに優先的に取り組むべきかについては、「思いやりの心を育てる教育の充実」（58社）と最も多く、次いで「安全で快適な歩道や自転車道の整備」（57社）という結果であった。

設問 9 貴事業所では、ユニバーサルデザインに関する取り組みを行っていますか。



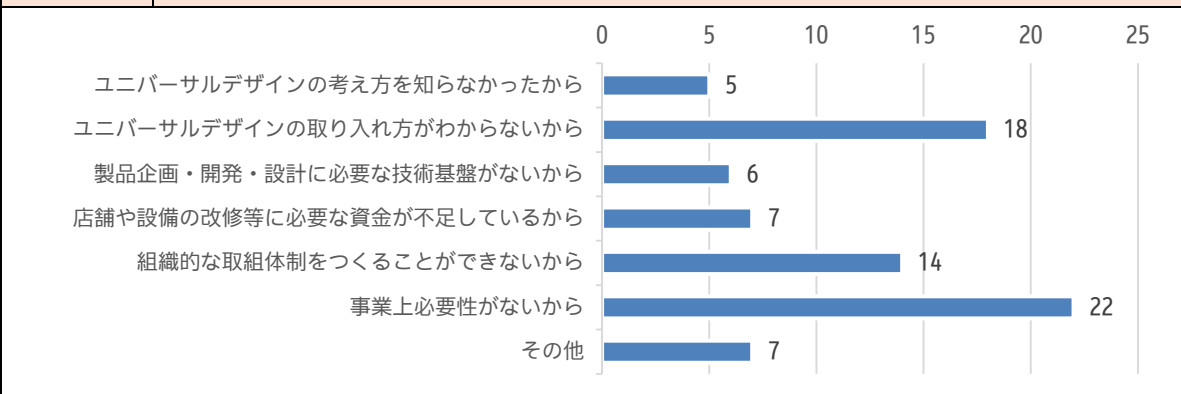
ユニバーサルデザインに関する取り組みを事業者において行っているかについては、「行っている」が26.6%、「現在、行っていないが、今後行う予定である」が28.1%で、ユニバーサルデザインに関する取り組みを行おうとしている事業者を合わせると54.7%という結果であった。

設問 10 設問 9 で「行っている」、「今後行う予定である」と回答した方にお伺いします。どのような取り組みを行っていますか若しくは行う予定ですか。（複数可）



どのような取り組みを行っているかについては、「だれもが働きやすい職場環境の整備」（33社）が最も多く、次いで「段差の解消やスロープ、多機能（多目的）トイレの設置等、だれにでも利用しやすい店舗・施設づくり」（31社）という結果であった。

設問 11 設問 10 で「現在、行っておらず、今後も行う予定はない」と回答した方にお伺いします。行っていない理由は何ですか。（複数可）



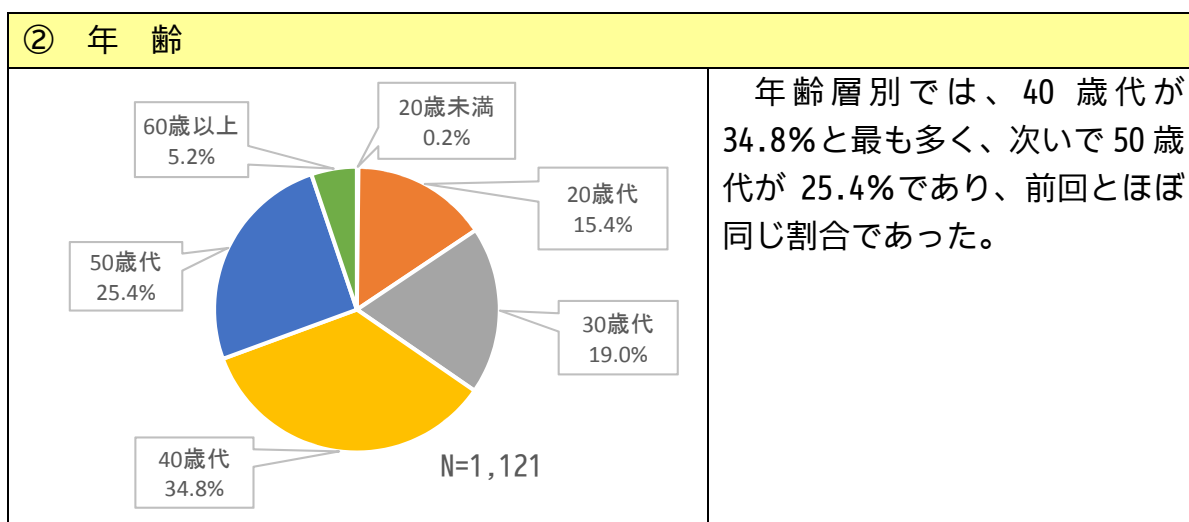
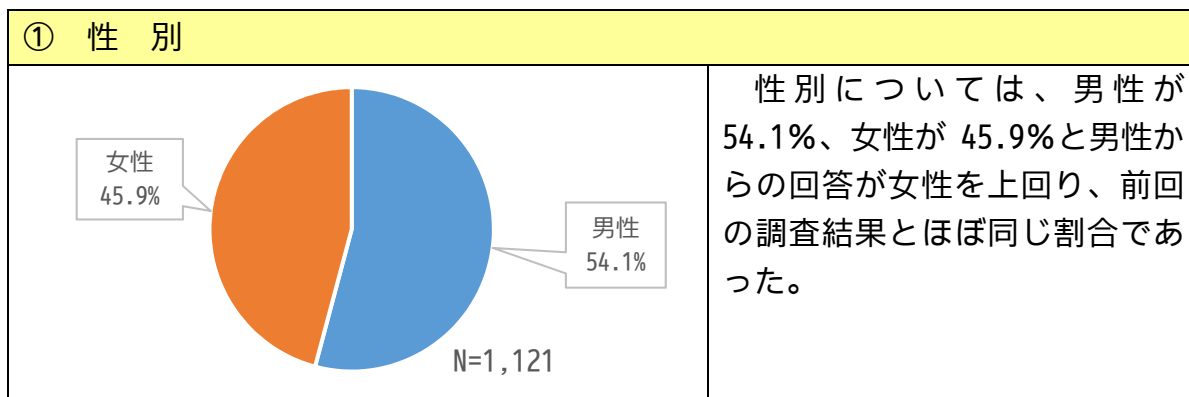
ユニバーサルデザインに関する取り組みを行っていない理由については、「事業上必要性がないから」（22社）という理由が最も多く、次いで「ユニバーサルデザイ

ンの取り入れ方がわからないから」(18社)、「組織的な取組体制をつくることができないから」(14社)という結果であった。

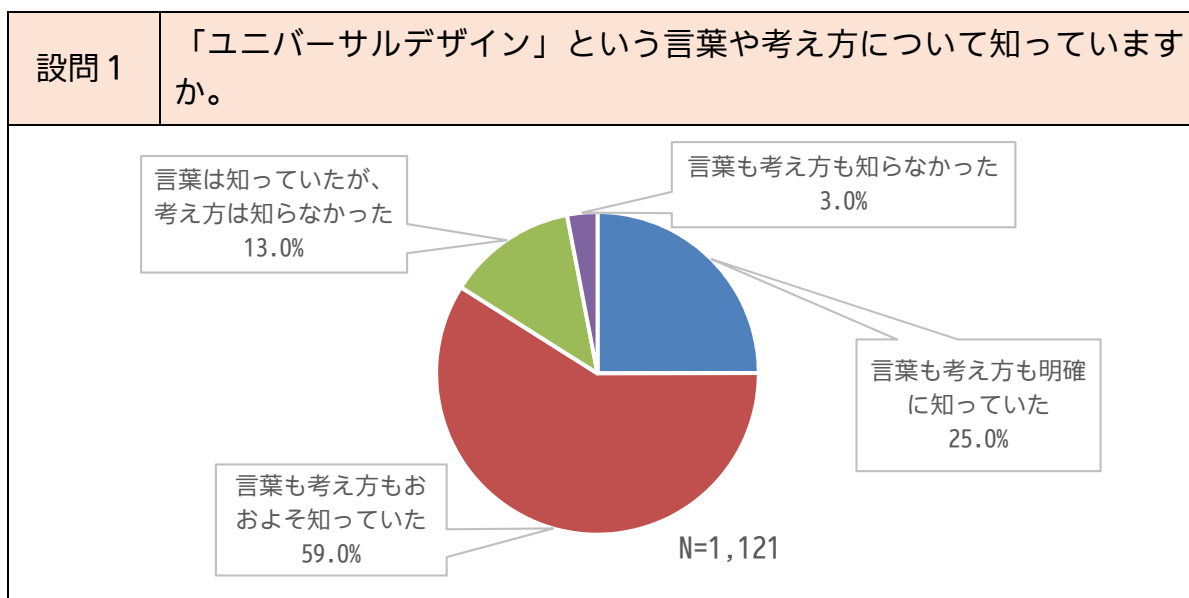
「事業上必要ない」という理由が最も多かったが、ユニバーサルデザインは、ものづくりやサービスなど様々な分野に関わるものであることから、事業者に対しても啓発を推進していく必要があると考えられる。

(5) 行政（市職員）

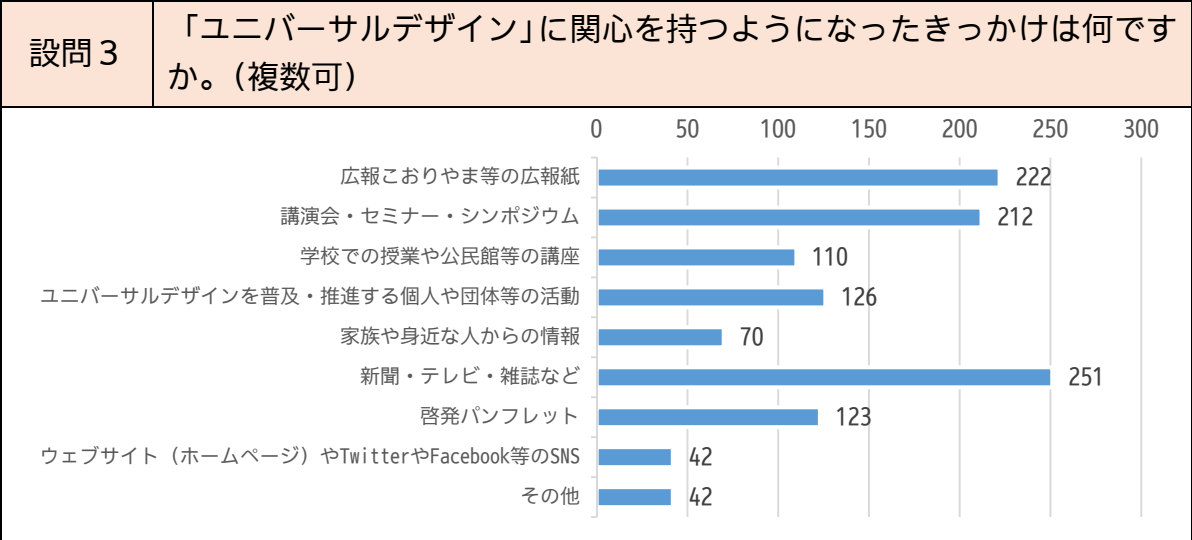
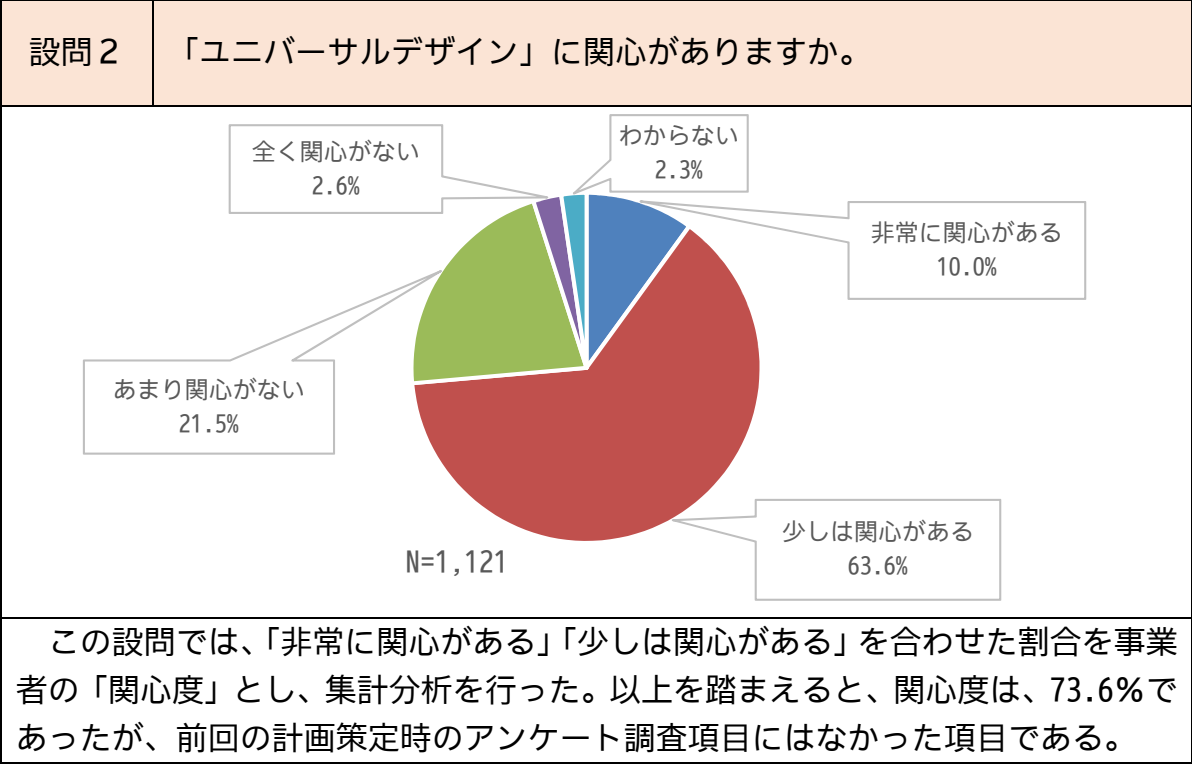
ア 回答者の属性



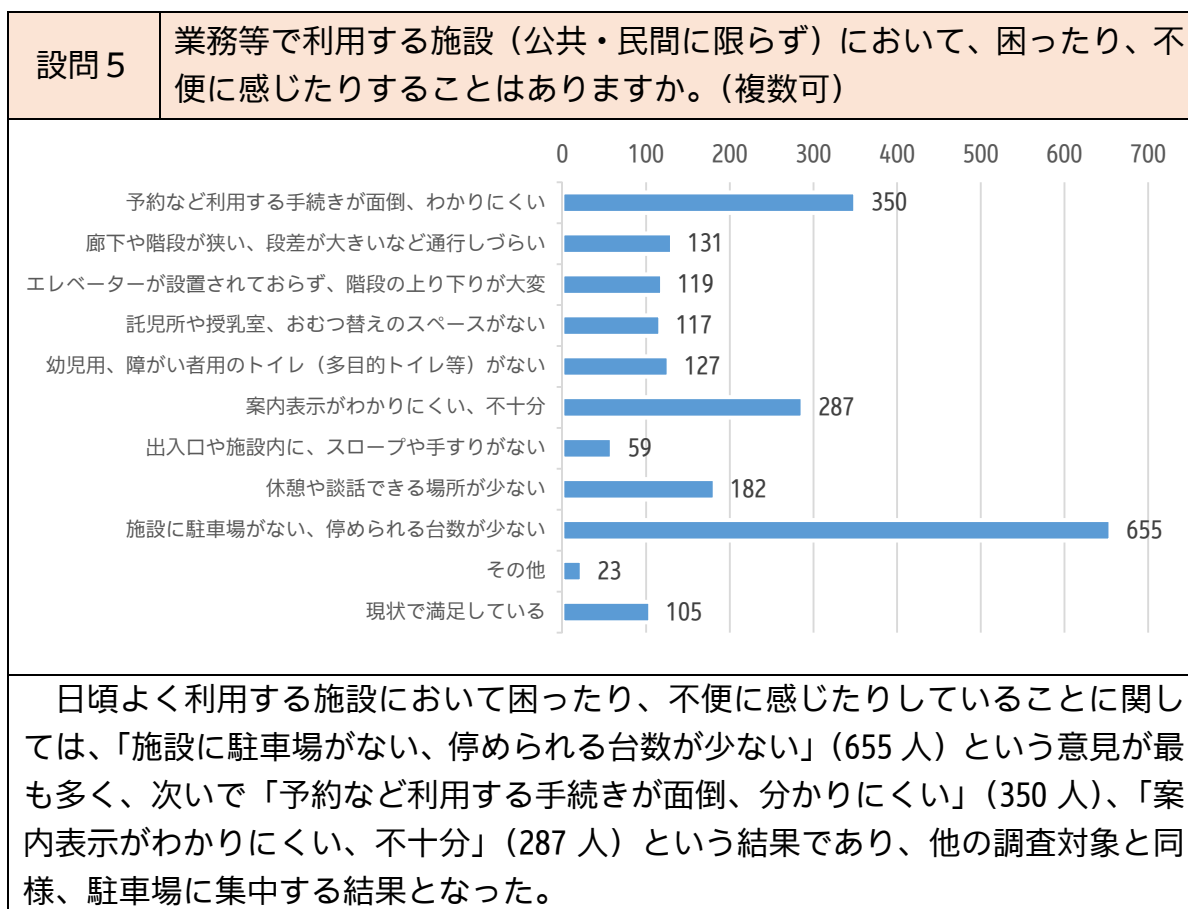
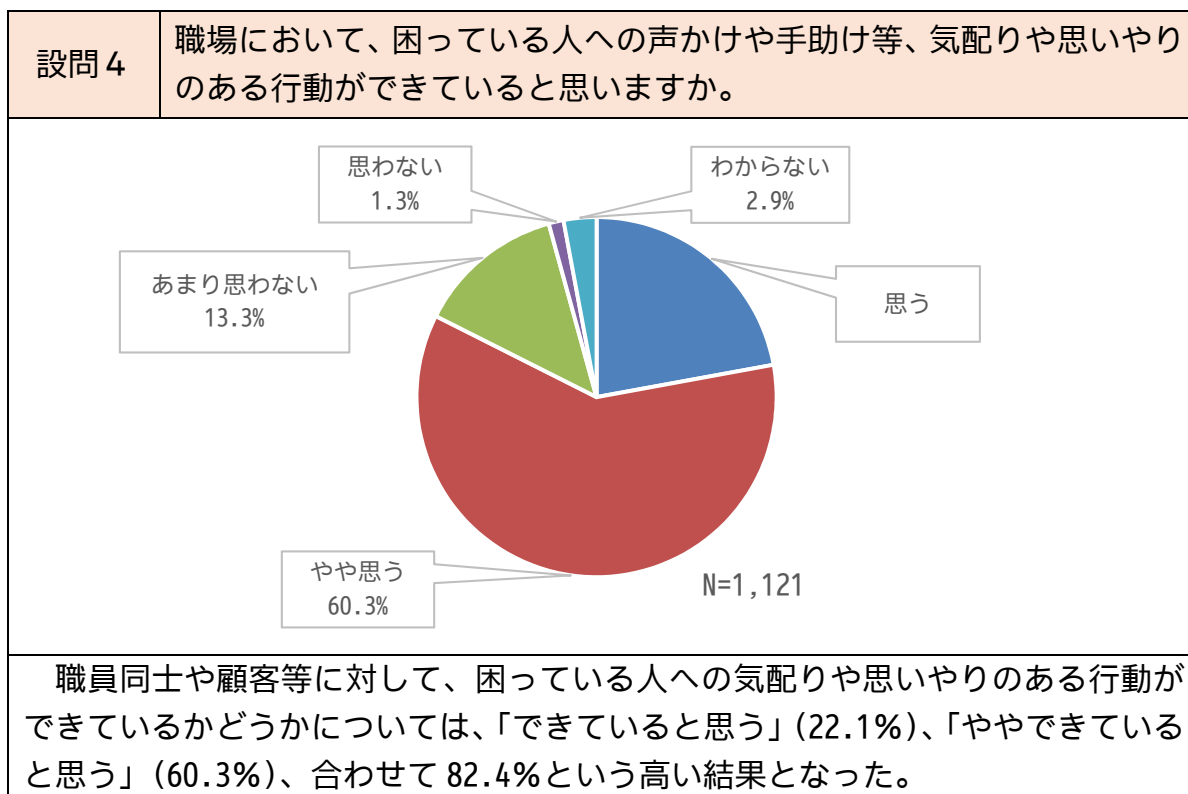
イ ユニバーサルデザインに係る設問

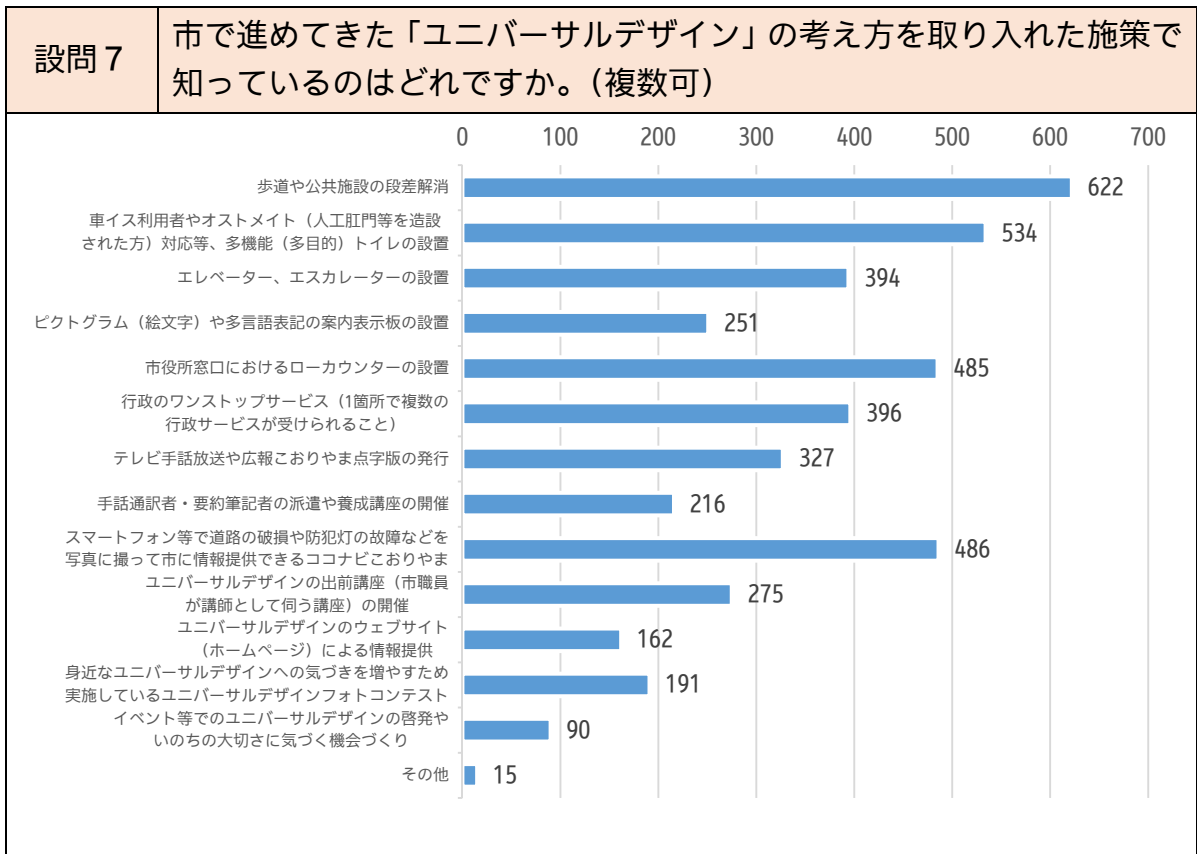
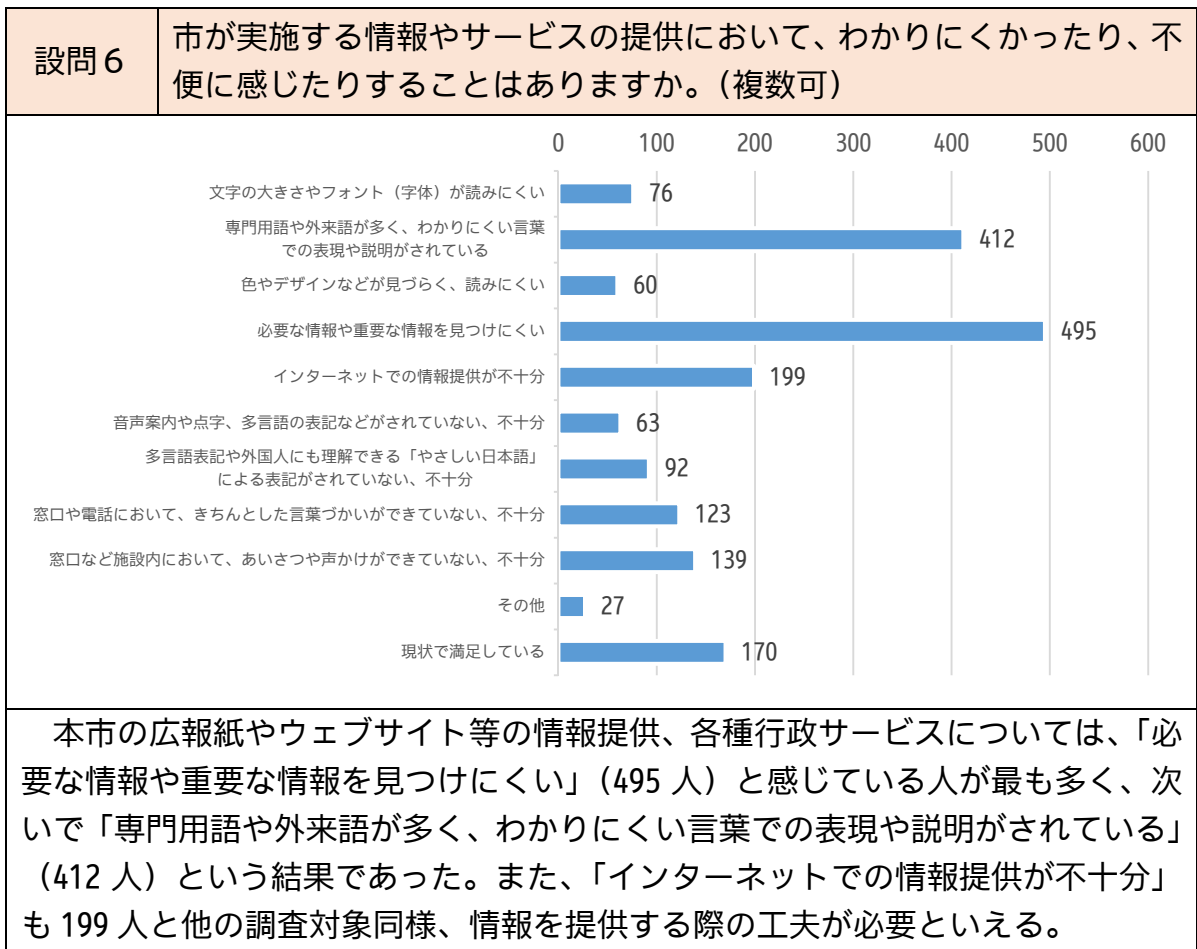


この設問については、「言葉も考え方も明確に知っていた」「言葉も考え方もおおよそは知っていた」を合わせた割合を市職員の「認知度」とし、集計分析を行った。以上を踏まえると、ユニバーサルデザインの認知度は、84.0%（平成20年度68.7%）となり、前回実施した調査と比較すると、前回の計画策定時よりも15.3%向上している。



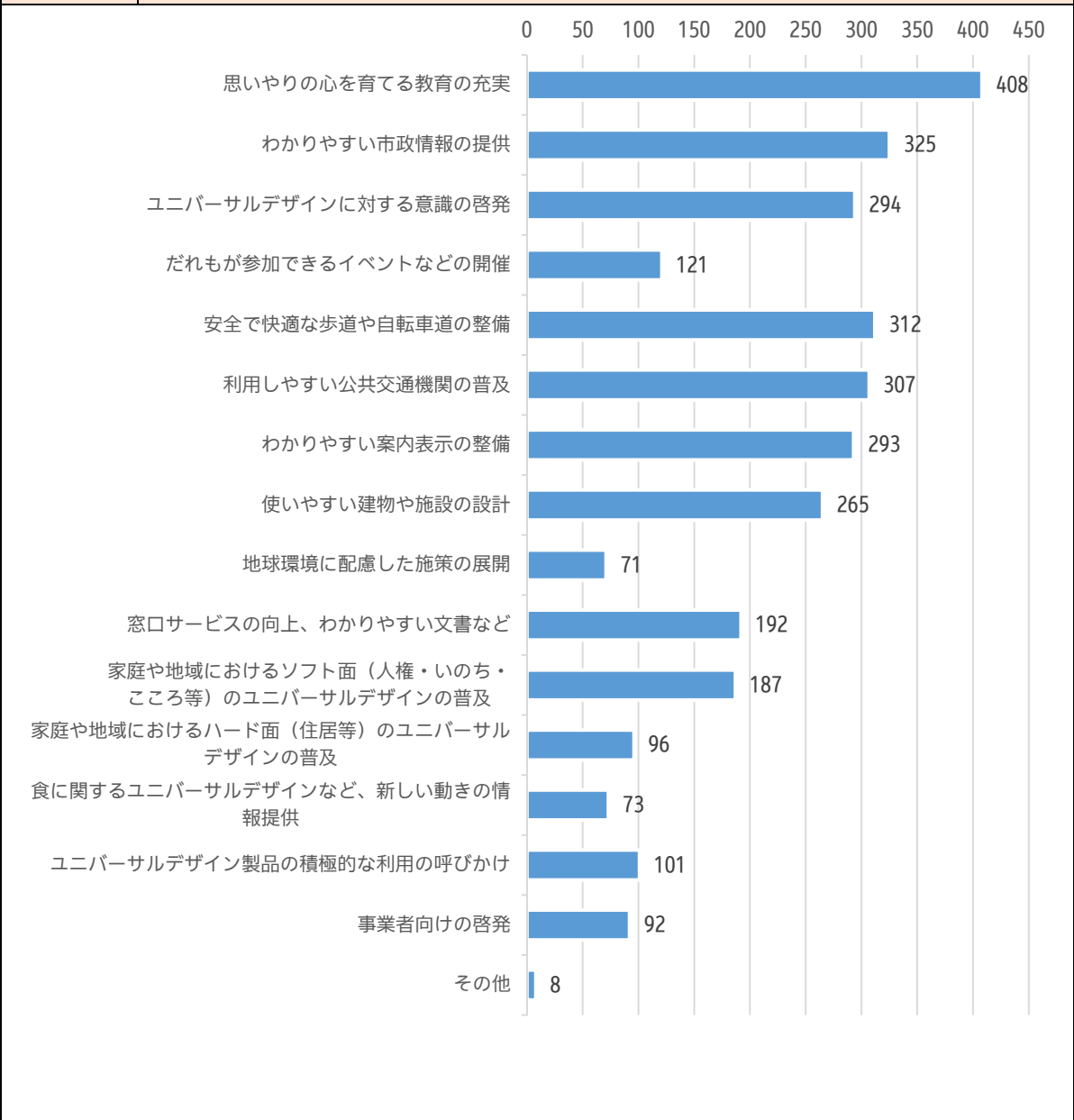
ユニバーサルデザインに関心を持つきっかけとしては、「新聞・テレビ・情報など」（251人）が最も多く、次いで「広報こおりやま等の市の広報紙」（222人）、「講演会・セミナー・シンポジウム」（212人）という結果であった。



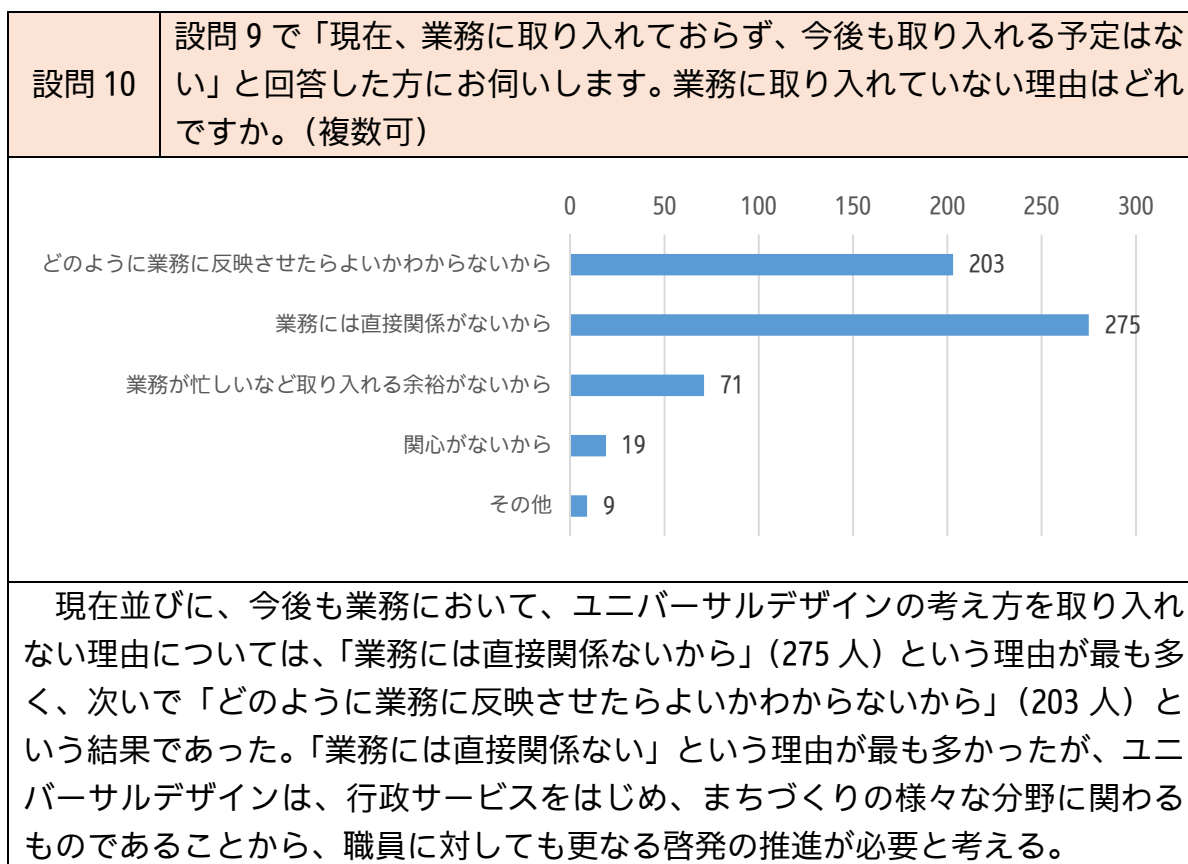
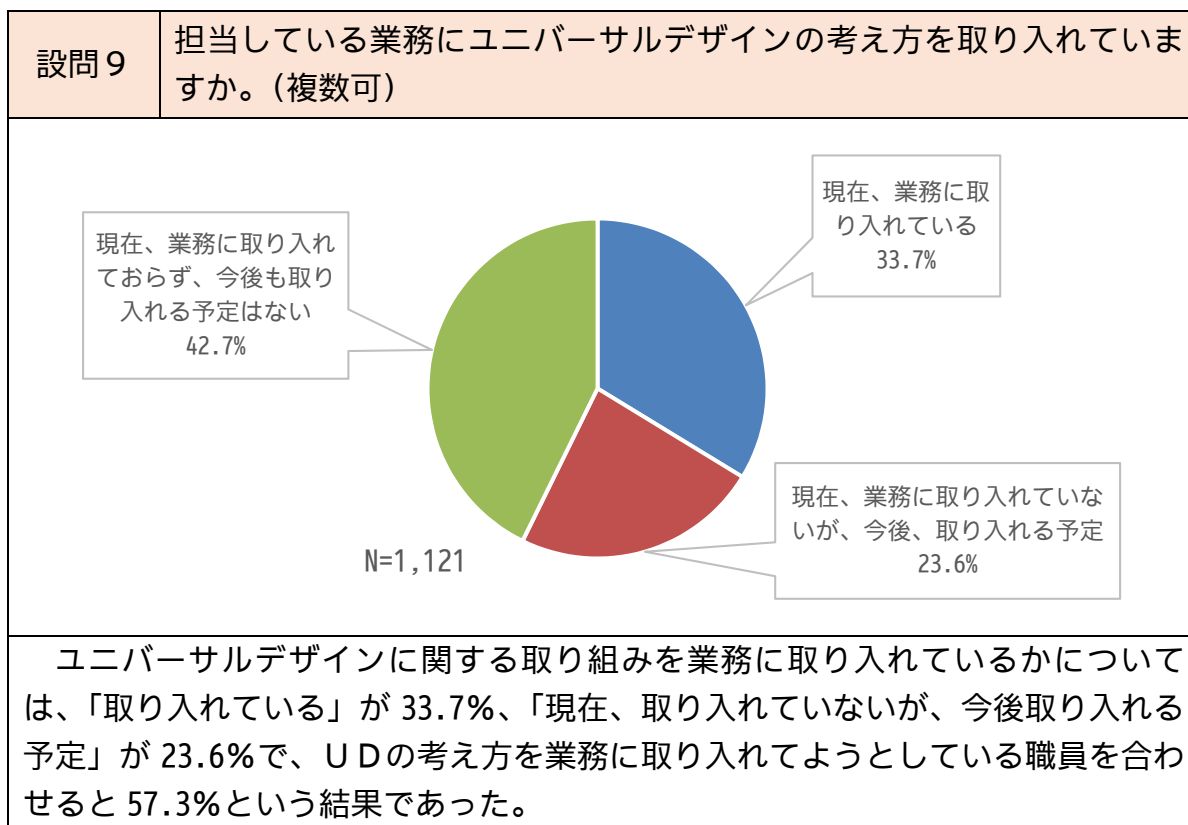


本市が進めてきたユニバーサルデザインの考え方を取り入れた施策等に対する認知状況については、「歩道や公共施設の段差解消」（622人）が最も多く、次いで「車イス利用者やオストメイト対応等、多機能（多目的）トイレの設置」（534社）という結果となった。

設問8 「ユニバーサルデザインのまちづくり」を進める上で、郡山市ではどのようなことに優先的に取り組むべきだと思いますか。（複数可）



ユニバーサルデザインのまちづくりを進める上で、本市においてどのようなことに優先的に取り組むべきかについては、「思いやりの心を育てる教育の充実」（408人）と最も多く、次いで「わかりやすい市政情報の提供」（325人）という結果であった。



参考資料 ユニバーサルデザインに関する自由意見一覧

本調査に当たり、回答者から市民意識の啓発や市民（団体等）と行政が協働してユニバーサルデザインのまちづくりを進めるためのアイデアなど、たくさんのご意見をいただきました。その中から、主な意見を調査対象ごとに掲載します。

市民

1. ユニバーサルデザインを知らなかったので、困っている人をみかけたら思いやりをもって助けていきたいと思う。知らない人に伝えていたら、優しい人が増えると思う。安心して暮らせるまちづくりを目指して頑張りたいと思う。障がいのある私もバスに乗るが、施設に行くことが困難です。
2. 困っていると思われる人がいても、声かけはかえって不審者に思われたりすることがある。
3. 身体障がい者用の駐車スペースに健常者が車を停めているのを見かけたりします。駐車スペースが少ないのも原因かもしれませんが学校での教育や市民対象のセミナーを開いて駐車場の問題に限らず、取り組んで行かなければならないと思います。
4. 郡山駅前には様々な人が出入りする場所なので、例えば郡山は歌・合唱が有名であれば駅前にて学生さん等の合唱部の方々に解放し練習して頂くなどいい文化を育てていくのも町が活性することや、やさしいまちづくりにつながるのではと思います。
5. 障がいや高齢者、手助けが必要な方の気持ちを知らないと普通に接する事はできない。実際、障がいのある方と話をすると、気持ちを理解する。私は、保育園児の頃ちょっと障がいのある子と友達になった。幼い頃のそういった関わりが、大きくなって変わってくると思う。まずはそこからだと思います。
6. 不便・使いづらいと感じたら「あきらめる」というのも選択だと思う。なんでもかんでも便利にすれば良いというものではない。
7. まずは「ユニバーサルデザイン」ということばや内容を知らない方が多いと思うので、一般の方に分かりやすく伝えていくことで、意識が改善されると思います。例えば、小学校の授業の一環に組みこむことや、簡単なことだったら年長児でも何となく分かると思います。教育機関に直接行って紹介してみることで子どもから親に伝わり関心を持つ方、知る方が増えるのではないかと思います。意外にイベントの時に紹介していてもその時だけで、参加しない人は見ないため、知るきっかけがないと思います。
8. ユニバーサルデザインのまちづくりについて、私自身や周りの人達もあまり関心がなく、気にして生活していないことが多いと思います。知名度自体薄いのではないかと思いますので、どんな事から取り組んでいいのかわかりませんが、まずはユニバーサルデザインのまちづくりについて知名度を上げて（そうして作られた建物や交通機関、標識等の紹介）市民も取り組みやすい環境をつくってほしいです。
9. 「ユニバーサルデザイン」という言葉にしたとたん、「わかりやすい表示」も「多目的トイレ」もそのカゲにかくれてしまうのはよくないと思う。「いかにして「ユニバーサルデザイン」を普及させるか」ではなく、「困っている人をどうやって助けるか」「表示を見やすくするのはどうしたら良いか」ということで、それを各自がどうやって達成するかなのではないかと。もっと問題を具体化しそれを市民自ら行なうためにはどうするべきなのでしょう。
10. 発明工夫展を常開催して市民のアイデア（ちょっとした暮らしのアイデア的なものでも良い）を公募して製品をたくさん商品化すれば良いと思う。

11. 誰もが思いやりの心を持って、対応できるような意識改革も重要であると考えます。
12. ユニバーサルデザインは、私は何となく言葉的に意味が分かりますが、年配の方や、子供達は、分からないと思う。もっと分かりやすい日本語にしてほしい。ということで、小さい子供やお年寄りに説明してほしい。教育。
13. 街路樹の樹木スペースを市民に提供し、除草植栽し、美しいまちづくりをする。ハード面は予算があると可能だが、ソフト面を育てていくには、学校・家庭・地域の連携で行わないといけない。子どもにもわかりやすいユニバーサルデザインのマニュアル本（マンガ）を作成してみてもどうか。
14. 単発的にアンケートをとる以外に定期的に各町内会等から身近な所のユニバーサルデザインについての意見を吸い上げてはどうでしょう。病院通いの多い高齢者にとって病院出入口付近の道路が凍結している冬は危なくてとても困ります。また、大きなビルの日陰の歩道はビルの居住者に除雪をお願いできないでしょうか。
15. ユニバーサルデザインの講座や研修に、大学や専門家に講師として参加してもらおう。広報で市民に参加を求める。
16. 「ユニバーサルデザインのまちづくり」という言葉自体理解していない人が多いと思います。まずは、その言葉と意味を理解して頂く事に努めた方が良いと思います。すぐ目につく様チラシ等のポスティングや町内会、理事会等で話し合う機会をつくって頂いたりする位なら負担にならず、話し合いに取り組んでくれるのではないのでしょうか。
17. 子どもの頃から普通にとなりに障がい者がいる機会が増えるといいと思う。（例えば、普通学級にそれほど重度ではない障がい児をいれるなど）
18. まずは個人が（私自身が）豊かな心で生活・営みを継続していける健康状態、生活環境であること。そこから足りぬこと、改善すべき事を「ユニバーサルデザインのまちづくり」に照らし合わせて、一つ一つの問題・課題に取り組んでいければよろしいかと思えます。
19. 何でも新しいことに取り組むことも大切だが、震災でまだまだ心の傷がいていない人もいると思う。物づくりやデザインを普及しつつも、人としての思いやりなど教育（小・中学校から）に取り入れてはどうか。
20. ユニバーサルデザイン推進のために町内会（その他、サークル団体）など核になる人物を育て、その人に協力できる人達を常に在住の人に周知できるようにとっと助け合い、住みやすい町になっていくと思われまます。出来る範囲で協力できる人になろうと考えます。
21. 歩道の段差の箇所は、自転車の転倒や車椅子利用者、高齢者の歩行時にも危険だと感じる場所がとても多いと思えます。行政とボランティアで、調査・検証し危険な段差を減らしていく努力が必要だと思えます。
22. ユニバーサルデザインとは「誰にとっても〇〇しやすい環境になればいい」なので、逆に言えば、「分かりにくい、使いにくい」を発信して、どうしたらそれを減らしていけるかを考えれば良いと思う。発信したら受信する場も必要になります。
23. 町内会の中で、お互いに声掛けなどして一人暮らしや高齢者の方などへ何か応援できることをしていけるような付き合いがもっと増えてほしいと思えます。
24. まずは、市が率先して取り組んでいくことで町をどんどん住みやすくしてほしい。町内会活動に参加する人が少なくなっているのを市民全体で活動する機会を作るようにしてはどうか。
25. イメージとしては旧体験のように一緒に行く機会が何かあって、行政を専門でされている方の断片を他の職種の方が持ち帰っていく。実務として自分の仕事の中で使わないとしても、「関わりがある」「繋がりがあある」という感覚を持ち帰るような体験をさせる。自分の年齢、性別、文化、体の状況などと、別の人の経験を体験してもらおう機会など、自分にも他人にも優しくなれるようなワークショップなどがあっても面白い。

26. ユニバーサルデザインのことをアンケートにより初めて知りました。無関心な私でしたが少し興味を持ちました。
27. 古い建物だと和式トイレがメインなので不便
28. インターネットでの情報ばかりで、インターネットのない家では伝わらないことがあります。
29. カタカナ文字やアルファベットではなく、高齢者に分かりやすい文字を使ってほしい。
30. 高齢になると、字が読みにくいので、読みやすく小さい字でなく、メガネをかけなくてもある程度読める活字をお願いします。

外 243 件

町内会

1. 都市計画（街区、土地区画整理）で将来を見据えた計画づくりや、市道等身近にある不便な箇所の改善が必要ではないか。
2. 市内の観光地において、外国人に対する言葉の案内が不足していると感じます。自分の地域には市内でも重要な観光地がありますが、外国の観光客に対して言葉での案内表示板が無く、話を聞いてみると予算の関係でなかなか作れないようです。一人でも多くの観光客を迎えられるよう地域や行政が協力し合うことが必要ではないかと思う。
3. ユニバーサルデザインの説明会、研修会等実施し、体験していただき、それを各地区（地元）に伝えてもらうような取り組みが必要ではないか。
4. 高齢者が住みやすい環境づくりを行うために、町内会等へ出向き現在の状況を認識していただきたい。

外 5 件

NPO 法人

1. 市民参加型の UD 推進市民会議等の組織化、UD シンボルイベント（事業）の成功モデル実施、企業や業界との研修・研究の推進、大学・研究機関との連携を図る、UD 施策の交流（他県）や研修、市民を含む視察研修事業等実施してはどうか。
2. 具体的により UD が進むサービス開発の場づくりを NPO のみではなく一般市民、IT 技術者、ものづくり技術者と考え試行・検証するプロセスを実践することが重要。例えば、「公民館や子育て支援施設の窓口の文書を削減しつつ活用できるデータを増やすための手続改善」など、職員も利用者も負担が減りかつ、さらなる改善に利用できるデータ収集をできる仕組みづくりを進めてほしい。（このアンケートも電子入力できると助かります。）
3. ユニバーサルデザインのみを取り上げて推進していく意味はない。これからの世界や社会のことを考えて取り組みを進めるならば、自然と取り入れられることなので、それよりも過疎への取り組み事例などを学んでいく方が有意義。

外 11 件

事業者

1. 「ユニバーサルデザイン」の表現をカタカナではなく、分かりやすい言葉で表したら良いと思う。
2. 事業者と行政が、お互いに待ちの姿勢にならず、働きかけ合い連絡をとっていく必要があるのではないか。
3. 個人差や国籍の違いに配慮すべき。
4. 全てユニバーサルデザインが必要とは限らない。段差を設けることも必要なこともあるのではないか。その調和について検討すべきではないか。
5. 「思いやりのある心、やさしさ」が大切であり、すべての人を尊重し、共に生きる人間の心の育成を目指すためには、子どもの時からの教育が重要と考えます。

外 26 件

行政（市職員）

1. みんなの文字を使い読みにくさの解消と、レイアウト等を工夫し分かりやすさに重点を置いてPR資料等を作成するよう気を使っている。
2. 市民が一目でわかるようなユニバーサルデザインの具体的事例を広くPRしてはどうか。
3. ワンストップサービスについて、職員の知識不足や担当課の配置関係により、1箇所、1回では手続きがすまないことが多々ある。職員の意識向上のほか、利用しやすい施設環境の整備が必要。
4. 市民と同様な目線で普及活動をしていかなければならない
5. 外国人や障がい者などが一般人と同じように行政サービスを受けることのできる環境作り
6. 幼少期からの教育と大人の人材育成
7. 公園などの公共施設においてトイレやAEDなど日常に必要不可欠かまたは人命に関わるようなものへのわかりやすい案内は優先すべきだと思う。
8. 積極的に公共施設のUD化を図り、誰もが利用しやすい環境を整え、併せて定期的にUDに特化した広報活動を行っていく。
9. 多様な機会を捉えて市民と懇談する機会をもつ
10. 英語圏だけではなくすべての外国出身の市民に伝わる情報提供
11. ユニバーサルデザインの考え方を取り入れた優良事例の紹介を数多くしてほしい。そうすると、それを応用して、各行政分野、事務執行に取り入れるということができのでは。なかなか独自にゼロからは難しいかと。
12. 思いやりの心を育てる教育の充実。

- 13.施設の案内表示や文書等の案内をわかりやすく丁寧にする。
- 14.まずユニバーサルデザインという言葉をもっとわかりやすくすることだと思う。何でもカタカナにしがちだが、日本語で提示すれば高齢者などにも分かりやすい。それこそが市民に優しい街づくりになるのではないかと思う。
- 15.行政の自己都合による自己満足になっていないか、利用する市民に確認してもらう事業を協働で実施してはどうか。
- 16.分かりやすい市政等情報の発信。利用しやすい施設建設・改修。
- 17.多くの市民が身近な取り組みと感じられるよう啓発の強化。
- 18.ユニバーサルデザインを普及させるためには、狭い視野ではなく広い視野が必要であると感じる。他の自治体や国に目を向け、考え方を広げることが必要なのではないかと感じる。
- 19.小中学校教育において、ユニバーサルデザインを考える機会を作る。
- 20.標記だけでなく、市民対応で職員はわかった上で話をしてしまうことがあるので、初めての人や知らない人にも丁寧に対応すべきだと思う。
- 21.ホームページや広報、配布するリーフレット等、市が発信するものにはすべてユニバーサルデザインを使用する。また、ユニバーサルデザインを使用する媒体を発信する企業に対し、何らかの面で優遇する。
- 22.職員に対するユニバーサルデザインに関する教育と、意識改革。
- 23.まだまだユニバーサルデザインの意味を市民は理解が不足していると思うので普及・啓発がまずは必要であると思う。
- 24.ハードにしても、ソフトにしても経費がかかる。そのための財源確保がまず先決。普及に関しては、行政を含め、事業者の協力を得られるような仕組みづくりが必要ではないか。
- 25.市民のどんな意見であってもまずは検討してみることに。
- 26.色覚異常の人にもわかりやすいカラーユニバーサルデザインの普及
- 27.法律もできたので、障がい者への差別意識を軽減・なくす為の取り組み。障がい者が地域で暮らす為の体制づくり。
- 28.便利にし過ぎてあまりやりすぎると体がかえって弱ってしまう恐れがあるので、行政としてUDの線引きが必要なのではないかと思う。
- 29.郡山市職員、郡山市民がユニバーサルデザインについて理解し、協力して事業に取り組んでいくこと。
- 30.日常感じている小さな不具合(障害)を改善していくことが重要だと思う。成果を目立たせようと大きな、または話題になるような事案ばかり探して解決するのではなく。(それも大事だが...)

- 31.自分の価値観ではなく、対象者の目線に立って考えることが重要。
- 32.郡山が住みやすい、働きやすい町になるように不便なところや、改善したいところのアンケートを市民の方に問う。心のユニバーサルデザインについて広報を通して呼びかける。
- 33.行政なので、やはり道路などの施設を含めて、社会基盤整備の充実を図ることが一番重要と思います。
- 34.誰もが分かりやすい、使いやすい社会を目指し、気がついたところからカイゼンしていこうという気持ちを持って仕事に取り組む。
- 35.施設整備等のハード面より、思いやりの心を醸成するなど、ソフト面の充実が必要と思います。「ユニバーサルデザイン」の表現はハード整備をイメージさせるので、工夫が必要。
- 36.行政組織を市民に理解いただくことが一番なので、「暮らしのガイドブック」の【コンパクト版】を定期的に全世帯に配布することは大事かと思います。パソコンやスマートフォンなどの情報手段を持たない世代、所帯に対するフォローも行政の役目かと思います。
- 37.利用者の声を聞いたり、視察や点検をおこなうこと。それを継続すること。
- 38.障がいのある方、高齢者、小さい子を持つ親などに、アンケートをとる等、生の意見を伺う機会を多く設ける
- 39.使いやすい建物や施設の設計に、わかりやすい案内表示の整備があると、利用される方は、いろんな場面で安心するのではと思う。
- 40.わかりやすい文書、わかりやすいインターネットでの情報提供に心掛ける。
- 41.それぞれの立場を考えた、だれにでもわかり易い行政サービスが必要である。
- 42.高齢者の増加が今後続く中、高齢者の視点に立ったUDの普及が必要と考える。
- 43.高齢者や障がい者などの生活や考え方に実際に触れることが必要ではないか。
- 44.公共施設を点検して、ユニバーサルデザインが採用されていない部分については年次計画を建てて改修していく。
- 45.一般的な認識より「ユニバーサルデザイン」の概念が非常に広範にわたっていると思う。普及啓発は依然として重要ではないか。
- 46.ユニバーサルデザインは、バリアフリーとは同義では無く、身障者・健常者を問わず便利で使い易い良品であり、良品は必然的に広く受け入れられるものであるから、普及の必要性を考える必要は無く、行政は市民に役立つため必要性の高いユニバーサルデザインを淡々と遂行すれば、市民への普及は必然である。
- 47.講座や講演会などを通して、街中で見かけるUDを紹介するなどして、市民がUDをより身近に感じられるような取り組み。

- 48.常に改善意識を持って業務に取り組み、良いアイデアは気軽に発信出来る状態を作る。
- 49.庁内の来客に対する挨拶や声かけが不十分であると思う。
- 50.ユニバーサルデザインという言葉をもっと身近で分かりやすい表現に置き換えられないか。

外 156 件

参考資料 調査票

※他の調査と合わせて実施したため、必要な部分のみを抜粋している。
また、報告書の作成上、調査票の設問の番号とは一致していない。

「ユニバーサルデザインのまちづくり」に関する 市民アンケート

アンケート調査にご協力をお願いします。

市民の皆様におかれましては、日頃より本市のまちづくりにご理解ご協力をいただき、誠にありがとうございます。

本市では、平成 21 年策定の「こおりやまユニバーサルデザイン推進指針」の改定時期を迎え、協働によるみんなが暮らしやすいまちづくりに、市民の多様なご意見を反映させるため、アンケート調査を実施いたします。

ご多用のことは存じますが、調査の趣旨をご理解いただき、ご協力くださいますようお願いいたします。

調査票への回答にあたって

- 宛名の方が回答できない場合は、ご家族の方などが代わりにご回答をお願いします。
- **本アンケート調査は無記名です。調査票や返信用封筒へのお名前の記入は不要です。**
- 回答は、直接この用紙に記入してください。該当する番号を○で囲んでください。
- 「その他」に○を付けた場合は、() 内に具体的な内容をご記入ください。

調査票は、ご記入いただいた後、同封した返信用封筒（切手不要）に入れて、郵便ポストに
平成 28 年 8 月 12 日（金）まで にご投函いただければ幸いです。

※今回調査票をお送りした皆様は、3,000 人の方を無作為に抽出させていただきました。
※調査結果につきましては、集計・分析の上、市ウェブサイト等で公開しますが、回答により個人が特定されることはありません。

調査に関してご不明な点がございましたら、次の問い合わせ先までご連絡ください。

郡山市 市民部 市民・NPO 活動推進課 市民協働推進係
〒963-8601 郡山市朝日一丁目 23 番 7 号
電話 024-924-3471/FAX024-931-5186
E-mail:shiminnpokatudou@city.koriyama.fukushima.jp

I あなた自身について

問1 あなたの性別・年齢・職業のそれぞれ該当するものを選択してください。(各1つ選択)

性別	年齢				職業			
1 男性	1 20歳未満	2 20歳代	3 30歳代	4 40歳代	1 学生	2 会社員	3 自営業	
2 女性	5 50歳代	6 60～64歳	7 65～74歳	8 75歳以上	4 公務員	5 家事従事	6 パート・アルバイト	7 無職
					8 その他(具体的に:)

IV ユニバーサルデザインについて

■「ユニバーサルデザイン」とは

障がいの有無や年齢、国籍、性別などの違いにかかわらず、できるだけ多くの人が使いやすい製品や建築・都市環境、サービス等の提供を目指そうという考え方が『ユニバーサルデザイン』です。『ユニバーサルデザイン』は、「ユニバーサル(すべての、万人の、普遍的な)」と「デザイン(計画、設計)」を組み合わせた言葉で、頭文字をとって『UD(ユーディー)』とも言われます。

■「ユニバーサルデザインのまちづくり」とは

年齢、性別、文化、身体状況などの違いを超えて、すべての人が暮らしやすいようにまちづくり、ものづくりなどを行い、誰にでもやさしい社会をつくっていく考え方です。

郡山市では、市民、事業者、行政がお互いを尊重し、共通認識に立った上で、みんなで一緒に(協働で)ユニバーサルデザインのまちづくりに取り組むため、「こおりやまユニバーサルデザイン推進指針」を策定しました。

以下の設問にお答えください。

問13 あなたは「ユニバーサルデザイン」という言葉や考え方について知っていましたか？(1つ選択)

- 1 言葉も考え方も明確に知っていた
- 2 言葉も考え方もおおよそ知っていた
- 3 言葉は知っていたが、考え方は知らなかった
- 4 言葉も考え方も知らなかった

問14 あなたは「ユニバーサルデザイン」に関心がありますか？(1つ選択)

- | | | |
|--|---|--------|
| <ol style="list-style-type: none"> 1 非常に関心がある 2 少しは関心がある 3 あまり関心がない 4 全く関心がない 5 わからない | } | ⇒ 問15へ |
| <ol style="list-style-type: none"> 3 あまり関心がない 4 全く関心がない 5 わからない | } | ⇒ 問16へ |

問 15 問 14 で「非常に興味がある」、「少しは興味がある」と回答した方にお伺いします。「ユニバーサルデザイン」に興味を持つようになったきっかけは何ですか？（複数選択可）

- 1 広報こおりやま等の市の広報紙
- 2 講演会・セミナー・シンポジウム
- 3 学校での授業や公民館等の講座
- 4 ユニバーサルデザインを普及・推進する個人や団体等の活動
- 5 家族や身近な人からの情報
- 6 新聞・テレビ・雑誌など
- 7 啓発パンフレット
- 8 ウェブサイト（ホームページ）や Twitter、Facebook 等の SNS
- 9 その他（具体的に： _____)

問 16 家庭や地域、学校や職場において、困っている人への声かけや、手助けなど、気配りや思いやりのある行動が、あなたご自身及びあなたの周囲において、できていると思いますか。（1つ選択）

- 1 思う
- 2 やや思う
- 3 あまり思わない
- 4 思わない
- 5 わからない

問 17 あなたが、日頃よく利用する施設（公共・民間に限らず）において、困ったり、不便に感じたりすることはありますか。（複数選択可）

- 1 予約など利用する手続きが面倒、わかりにくい
- 2 廊下や階段が狭い、段差が大きいなど通行しづらい
- 3 エレベーターが設置されておらず、階段の上り下りが大変
- 4 託児所や授乳室、おむつ替えのスペースがない
- 5 幼児用、障がい者用のトイレ（多機能・多目的トイレ、みんなのトイレ等）がない
- 6 案内表示がわかりにくい、不十分
- 7 出入口や施設内に、スロープや手すりがない
- 8 休憩や談話できる場所が少ない
- 9 施設に駐車場がない、止められる台数が少ない
- 10 その他（具体的に： _____)
- 11 現状で満足している

問 18 あなたが、日頃よく利用する歩道や道路、公共交通について、困ったり、不便に感じたりすることはありますか。（複数選択可）

- 1 歩道が狭い、途中で歩道がなくなるなど連続していない
- 2 段差やくぼみ、放置自転車、看板などの障害物が多く、移動しにくい
- 3 自動車や自転車の利用者のマナーが悪い
- 4 歩きたばこや歩きスマホなど歩行者のマナーが悪い
- 5 標識や案内表示がわかりにくい、不十分
- 6 防犯灯など照明が少ない

- 7 交差点にカーブミラーや標識、信号機がない、不十分
- 8 トイレや休憩する場所がない
- 9 近くにバス停や駅がなく、バスや電車など公共交通機関の利用が困難
- 10 時刻表や運行路線など見づらい、わかりにくい
- 11 バスや電車の本数が少ない
- 12 その他（具体的に： _____)
- 13 現状で満足している

問 19 郡山市では、様々な方法での情報提供（広報紙やチラシ、ウェブサイト等）や各種行政サービス（各種申請手続きや相談等）を行っています。わかりにくかったり、不便に感じたりすることはありますか。（複数選択可）

- 1 文字の大きさやフォント（字体）が読みにくい
- 2 専門用語や外来語が多く、わかりにくい言葉での表現や説明がされている
- 3 色やデザインなどが見づらく、読みにくい
- 4 必要な情報や重要な情報を見つけにくい
- 5 インターネットでの情報提供が不十分
- 6 音声案内や点字、手話通訳者等の配置などがされていない、不十分
- 7 多言語表記や外国人にも理解できる「やさしい日本語（※1）」による表記がされていない、不十分
- 8 窓口や電話において、きちんとした言葉づかいができていない、不十分
- 9 窓口など施設内において、あいさつや声かけができていない、不十分
- 10 その他（具体的に： _____)
- 11 現状で満足している

※1「やさしい日本語」：普通の日本語よりも簡単で、外国人にもわかりやすい日本語のこと。地震などの災害時にも有効なことばで、阪神・淡路大震災をきっかけに日本語も英語も十分に理解できず必要な情報を受けとることができない外国人が災害発生時に適切な行動をとれるように考え出されました。

問 20 これまで郡山市で進めてきた「ユニバーサルデザイン」の考え方を取り入れた施策や取組みの中で、あなたが知っているのは次のうちどれですか？（複数選択可）

- 1 歩道や公共施設の段差解消
- 2 車イス利用者やオストメイト（人工肛門等を造設された方）対応など、多機能（多目的）トイレの設置
- 3 エレベーター、エスカレーターを設置
- 4 ピクトグラム（絵文字）や多言語表記の案内表示板の設置
- 5 市役所窓口におけるローカウンターを設置
- 6 行政のワンストップサービス（1箇所で複数の行政サービスが受けられること）
- 7 テレビ手話放送や広報こおりやま点字版の発行
- 8 手話通訳者・要約筆記者の派遣や養成講座の開催
- 9 スマートフォン等で道路の破損や防犯灯の故障などを写真に撮って市に情報提供できるココナビこおりやま
- 10 ユニバーサルデザインの出前講座（市職員が講師として伺う講座）の開催
- 11 ユニバーサルデザインのウェブサイト（ホームページ）による情報提供

- 12 身近なユニバーサルデザインへの気づきを増やすため実施しているユニバーサルデザインフォトコンテスト
- 13 イベントなどでのユニバーサルデザインの啓発やいのちの大切さに気づく機会づくり
- 14 その他（具体的に： _____）

問 21 「ユニバーサルデザインのまちづくり」を進める上で、郡山市ではどのようなことに優先的に取り組むべきだと思いますか？（複数選択可）

- 1 思いやりの心を育てる教育の充実
- 2 わかりやすい市政情報の提供
- 3 ユニバーサルデザインに対する意識の啓発
- 4 だれもが参加できるイベントなどの開催
- 5 安全で快適な歩道や自転車道の整備
- 6 利用しやすい公共交通機関の普及
- 7 わかりやすい案内表示の整備
- 8 使いやすい建物や施設の設計
- 9 地球環境に配慮した施策の展開
- 10 窓口サービスの向上、わかりやすい文書など
- 11 家庭や地域におけるソフト面（人権・いのち・こころ等）のユニバーサルデザインの普及
- 12 家庭や地域におけるハード面（住居等）のユニバーサルデザインの普及
- 13 食に関するユニバーサルデザインなど、新しい動きの情報提供
- 14 ユニバーサルデザイン製品の積極的な利用の呼びかけ
- 15 事業者向けの啓発
- 16 その他（具体的に： _____）

問 22 ユニバーサルデザインに関することで、あなたが現在取り組んでいること又は、これから取り組んでみたいことはどれですか？（複数選択可）

- 1 ユニバーサルデザインに関する講座やイベントなどへ参加することにより、ユニバーサルデザインについて学習する
- 2 高齢者や障がい者、困っている人の手助けや心配りなど思いやりの心を持った行動に努める
- 3 環境や使いやすさに配慮された（ユニバーサルデザイン）製品を積極的に購入する
- 4 ユニバーサルデザインに関連するNPO法人などの団体で活動する
- 5 ユニバーサルデザインについて勉強したことを、周りの人に情報提供する
- 6 地域のひとと一緒に、日常生活で不便や不安に思われるところを見つけ、改善していく
- 7 市や民間事業者などに利用者としての意見を提案していく
- 8 その他（具体的に： _____）
- 9 特に取り組んでいること、取り組みたいと思うことはない

問 23 ユニバーサルデザインのまちづくりを進めるために、市民（団体等）と行政が協働して行う活動等に関するアイデアや、その他ご意見がありましたら自由に記入してください。

アンケートは以上で終了です。ご協力ありがとうございました。

「ユニバーサルデザインのまちづくり」に関する 町内会アンケート

アンケート調査にご協力をお願いします。

地区町内会連合会の皆様におかれましては、日頃より本市のまちづくりにご理解ご協力をいただき、誠にありがとうございます。

本市では、平成 21 年策定の「こおりやまユニバーサルデザイン推進指針」の改定時期を迎え、協働によるみんなが暮らしやすいまちづくりに、市民の多様なご意見を反映させるため、アンケート調査を実施いたします。

ご多用のこととは存じますが、調査の趣旨をご理解いただき、ご協力くださいますようお願いいたします。

調査票への回答にあたって

- 回答は、直接、この用紙にご記入ください。また、該当する番号を○で囲んでください。
- 「その他」に○を付けた場合は、() 内に具体的な内容をご記入ください。

調査票は、ご記入いただいた後、同封した返信用封筒（切手不要）に入れて、郵便ポストに
平成 28 年 7 月 4 日（月）まで にご投函いただければ幸いです。

（直接、市役所に持参いただいても結構です。）

※本アンケート調査は、地区町内会連合会（連合会未組織の場合は町内会）を調査対象としております。

※調査結果につきましては、集計・分析の上、市ウェブサイト等で公開しますが、統計データとして整理いたしますので、貴連合会が特定されるような公開はいたしません。

また、貴連合会の情報につきましては、他の目的で使用することはありません。

調査に関してご不明な点がございましたら、次の問い合わせ先までご連絡ください。

郡山市 市民部 市民・NPO 活動推進課 市民協働推進係
〒963-8601 郡山市朝日一丁目 23 番 7 号
電話 024-924-3471/FAX024-931-5186
E-mail:shiminnpokatudou@city.koriyama.fukushima.jp

Ⅲ ユニバーサルデザインについて

■「ユニバーサルデザイン」とは

障がいの有無や年齢、国籍、性別などの違いにかかわらず、できるだけ多くの人使いやすい製品や建築・都市環境、サービス等の提供を目指そうという考え方が『ユニバーサルデザイン』です。

『ユニバーサルデザイン』は、「ユニバーサル（すべての、万人の、普遍的な）」と「デザイン（計画、設計）」を組み合わせた言葉で、頭文字をとって『UD（ユーディー）』とも言われます。

■「ユニバーサルデザインのまちづくり」とは

年齢、性別、文化、身体状況などの違いを超えて、すべての人が暮らしやすいようにまちづくり、ものづくりなどを行い、誰にでもやさしい社会をつくっていく考え方です。

郡山市では、市民、事業者、行政がお互いを尊重し、共通認識に立った上で、みんなで一緒に（協働で）ユニバーサルデザインのまちづくりに取り組むため、「こおりやまユニバーサルデザイン推進指針」を策定しました。

以下の設問にお答えください。

問10 貴町内会連合会内では「ユニバーサルデザイン」という言葉や考え方について、どの程度認識されているとお考えですか。（最もご記入者の考えに近いもの1つを選択）

- 1 言葉も考え方も明確に知っていた
- 2 言葉も考え方もおおよそ知っていた
- 3 言葉は知っていたが、考え方は知らなかった
- 4 言葉も考え方も知らなかった

問11 貴町内会連合会内では「ユニバーサルデザイン」にどの程度関心があるとお考えですか。（最もご記入者の考えに近いもの1つを選択）

- | | | |
|------------|---|--------|
| 1 非常に関心がある | } | ⇒ 問12へ |
| 2 少しは関心がある | | |
| 3 あまり関心がない | } | ⇒ 問13へ |
| 4 全く関心がない | | |
| 5 わからない | | |

問12 問11で「非常に関心がある」、「少しは関心がある」と回答した方にお伺いします。「ユニバーサルデザイン」に関心を持つようになったきっかけは何ですか？（複数選択可）

- 1 広報こおりやま等の市の広報紙
- 2 講演会・セミナー・シンポジウム
- 3 公民館等の講座
- 4 ユニバーサルデザインを普及・推進する個人や団体等の活動
- 5 家族や身近な人からの情報
- 6 新聞・テレビ・雑誌など
- 7 啓発パンフレット
- 8 ウェブサイト（ホームページ）やTwitterやFacebook等のSNS
- 9 その他（具体的に： _____)

問 13 町内会や隣近所等、地域において、困っている人への声かけや、手助けなど、気配りや思いやりのある行動が、できていると思いますか。(1つ選択)

- 1 思う
- 2 やや思う
- 3 あまり思わない
- 4 思わない
- 5 わからない

問 14 町内会の活動で、日頃よく利用する施設（公共・民間に限らず）において、困ったり、不便に感じたりすることはありますか。(複数選択可)

- 1 予約など利用する手続きが面倒、分かりにくい
- 2 廊下や階段が狭い、段差が大きいなど通行しづらい
- 3 エレベーターが設置されておらず、階段の上り下りが大変
- 4 託児所や授乳室、おむつ替えのスペースがない
- 5 幼児用、障がい者用のトイレ（多機能・多目的トイレ、みんなのトイレ等）がない
- 6 案内表示が分かりにくい、不十分
- 7 出入口や施設内に、スロープや手すりがない
- 8 休憩や談話できる場所が少ない
- 9 施設に駐車場がない、止められる台数が少ない
- 10 その他（具体的に： _____)
- 11 現状で満足している

問 15 郡山市では、様々な方法での情報提供（広報紙やチラシ、ウェブサイト等）や各種行政サービス（各種申請手続きや相談等）を行っていますが、分かりにくかったり、不便に感じたりすることはありますか。(複数選択可)

- 1 文字の大きさやフォント（字体）が読みにくい
- 2 専門用語や外来語が多く、分かりにくい言葉での表現や説明がされている
- 3 色やデザインなどが見づらく、読みにくい
- 4 必要な情報や重要な情報を見つけにくい
- 5 インターネットでの情報提供が不十分
- 6 音声案内や点字、手話通訳者等の配置などがされていない、不十分
- 7 多言語表記や外国人にも理解できる「やさしい日本語（※1）」による表記がされていない、
不十分
- 8 窓口や電話において、きちんとした言葉づかいができていない、不十分
- 9 窓口など施設内において、あいさつや声かけができていない、不十分
- 10 その他（具体的に： _____)
- 11 現状で満足している

※1「やさしい日本語」：普通の日本語よりも簡単で、外国人にもわかりやすい日本語のこと。地震などの災害時にも有効なことばで、阪神・淡路大震災をきっかけに日本語も英語も十分に理解できず必要な情報を受けとることができない外国人が災害発生時に適切な行動をとれるように考え出されました。

問 16 これまで郡山市で進めてきた「ユニバーサルデザイン」の考え方を取り入れた施策や取組みの中で、知っているのは次のうちどれですか？（複数選択可）

- 1 歩道や公共施設の段差解消
- 2 車イス利用者やオストメイト（人工肛門等を造設された方）対応など、多機能（多目的）トイレの設置
- 3 エレベーター、エスカレーターの設定
- 4 ピクトグラム（絵文字）や多言語表記の案内表示板の設置
- 5 市役所窓口におけるローカウンターの設定
- 6 行政のワンストップサービス（1箇所ですべての行政サービスが受けられること）
- 7 テレビ手話放送や広報こおりやま点字版の発行
- 8 手話通訳者・要約筆記者の派遣や養成講座の開催
- 9 スマートフォン等で道路の破損や防犯灯の故障などを写真に撮って市に情報提供できるココナビこおりやま
- 10 ユニバーサルデザインの出前講座（市職員が講師として何う講座）の開催
- 11 ユニバーサルデザインのウェブサイト（ホームページ）による情報提供
- 12 身近なユニバーサルデザインへの気づきを増やすため実施しているユニバーサルデザインフォトコンテスト
- 13 イベントなどにおけるユニバーサルデザインの啓発やいのちの大切さに気づく機会づくり
- 14 その他（具体的に： _____)

問 17 「ユニバーサルデザインのまちづくり」を進める上で、郡山市ではどのようなことに優先的に取り組むべきだと思いますか？（複数選択可）

- 1 思いやりの心を育てる教育の充実
- 2 分かりやすい市政情報の提供
- 3 ユニバーサルデザインに対する意識の啓発
- 4 だれもが参加できるイベントなどの開催
- 5 安全で快適な歩道や自転車道の整備
- 6 利用しやすい公共交通機関の普及
- 7 分かりやすい案内表示の整備
- 8 使いやすい建物や施設的设计
- 9 地球環境に配慮した施策の展開
- 10 窓口サービスの向上、分かりやすい文書など
- 11 家庭や地域におけるソフト面（人権・いのち・こころ等）のユニバーサルデザインの普及
- 12 家庭や地域におけるハード面（住居等）のユニバーサルデザインの普及
- 13 食に関するユニバーサルデザインなど、新しい動きの情報提供
- 14 ユニバーサルデザイン製品の積極的な利用の呼びかけ
- 15 事業者向けの啓発
- 16 その他（具体的に： _____)

問 18 貴町内会連合会では、ユニバーサルデザインに関する取り組みを行っていますか？（例：高齢者の生活支援、障がい者等も参加する防災活動など）（1つ選択）

- 1 行っている
 - 2 現在、行っていないが、今後行う予定である
 - 3 現在、行っておらず、今後行う予定はない
- } ⇒ 問 19 へ
⇒ 問 20 へ

問 19 問 18 で「現在、行っている」、「今後、行う予定である」と回答した方にお伺いします。特徴的な活動や町内会行事等の具体例があればご教示ください。

問 20 ユニバーサルデザインのまちづくりを進めるために、自治会・町内会と行政が協働して行う活動等に関するアイデアや、その他ご意見がありましたら自由に記入してください。

アンケートは以上で終了です。ご協力ありがとうございました。

「ユニバーサルデザインのまちづくり」に関する NPO法人アンケート

アンケート調査にご協力をお願いします。

NPO法人の皆様におかれましては、日頃より本市のまちづくりにご理解ご協力をいただき、誠にありがとうございます。

本市では、平成21年策定の「こおりやまユニバーサルデザイン推進指針」の改定時期を迎え、協働によるみんなが暮らしやすいまちづくりに、市内で活動されるNPO法人の皆様のご意見を反映させるため、アンケート調査を実施いたします。

ご多用のこととは存じますが、調査の趣旨をご理解いただき、ご協力くださいますようお願いいたします。

調査票への回答にあたって

- 回答にあたりましては、**平成28年4月1日時点の状況**をご記入願います。
- 回答は、直接この用紙に記入してください。該当する番号を○で囲んでください。
- 「その他」に○を付けた場合は、()内に具体的な内容をご記入ください。

調査票は、ご記入いただいた後、同封した返信用封筒（切手不要）に入れて、郵便ポストに
平成28年6月30日（木）までにご投函いただければ幸いです。

（直接、市役所にご持参いただいても結構です。）

※調査結果につきましては、集計・分析の上、市ウェブサイト等で公開しますが、貴法人が特定されるような公開はいたしません。また、貴法人の情報につきましては、他の目的で使用することはありません。

調査に関してご不明な点がございましたら、次の問い合わせ先までご連絡ください。

郡山市 市民部 市民・NPO活動推進課 市民協働推進係
〒963-8601 郡山市朝日一丁目23番7号
電話 024-924-3471/FAX024-931-5186
E-mail:shiminnpokatudou@city.koriyama.fukushima.jp

I 活動状況について

問2 貴法人の中心的な活動分野は何ですか。(3つまで選択可)

- 1 保健、医療又は福祉の増進を図る活動
- 2 社会教育の推進を図る活動
- 3 まちづくりの推進を図る活動
- 4 観光の振興を図る活動
- 5 農山漁村又は中山間地域の振興を図る活動
- 6 学術、文化、芸術又はスポーツの振興を図る活動
- 7 環境の保全を図る活動
- 8 災害救援活動
- 9 地域安全活動
- 10 人権の擁護又は平和の推進を図る活動
- 11 国際協力の活動
- 12 男女共同参画社会の形成の促進を図る活動
- 13 子どもの健全育成を図る活動
- 14 情報化社会の発展を図る活動
- 15 科学技術の振興を図る活動
- 16 経済活動の活性化を図る活動
- 17 職業能力の開発又は雇用機会の拡充を支援する活動
- 18 消費者の保護を図る活動
- 19 前各号に掲げる活動を行う団体の運営又は活動に関する連絡、助言又は援助の活動
- 20 その他(具体的に：)

VII ユニバーサルデザインについて

■「ユニバーサルデザイン」とは

障がいの有無や年齢、国籍、性別などの違いにかかわらず、できるだけ多くの人が使いやすい製品や建築・都市環境、サービス等の提供を目指そうという考え方が『ユニバーサルデザイン』です。

『ユニバーサルデザイン』は、「ユニバーサル(すべての、万人の、普遍的な)」と「デザイン(計画、設計)」を組み合わせた言葉で、頭文字をとって『UD(ユーディー)』とも言われます。

■「ユニバーサルデザインのまちづくり」とは

年齢、性別、文化、身体状況などの違いを超えて、すべての人が暮らしやすいようにまちづくり、ものづくりなどを行い、誰にでもやさしい社会をつくっていく考え方です。

郡山市では、市民、事業者、行政がお互いを尊重し、共通認識に立った上で、みんなで一緒に(協働で)ユニバーサルデザインのまちづくりに取り組むため、「こおりやまユニバーサルデザイン推進指針」を策定しました。

以下の設問にお答えください。

問 32 貴法人内では「ユニバーサルデザイン」という言葉や考え方について、どの程度認識されているとお考えですか。(最もご記入者の考えに近いもの1つを選択)

- 1 言葉も考え方も明確に知っていた
- 2 言葉も考え方もおおよそは知っていた
- 3 言葉は知っていたが、考え方は知らなかった
- 4 言葉も考え方も知らなかった

問 33 貴法人内では「ユニバーサルデザイン」にどの程度関心があるとお考えですか。(最もご記入者の考えに近いもの1つを選択)

- | | | |
|------------|---|----------|
| 1 非常に関心がある | } | ⇒ 問 34 へ |
| 2 少しは関心がある | | |
| 3 あまり関心がない | } | ⇒ 問 35 へ |
| 4 全く関心がない | | |
| 5 わからない | | |

問 34 問 33 で「非常に関心がある」、「少しは関心がある」と回答した方にお伺いします。「ユニバーサルデザイン」に関心を持つようになったきっかけは何ですか？(複数選択可)

- 1 広報こおりやま等の市の広報紙
- 2 講演会・セミナー・シンポジウム
- 3 公民館等の講座
- 4 ユニバーサルデザインを普及・推進する個人や団体等の活動
- 5 家族や身近な人からの情報
- 6 新聞・テレビ・雑誌など
- 7 啓発パンフレット
- 8 ウェブサイト(ホームページ)や Twitter や Facebook 等の SNS
- 9 その他(具体的に:)

問 35 貴法人において、困っている人への声かけや、手助けなど、気配りや思いやりのある行動が、職員同士や利用者など外部の方に対し、できていると思いますか。(1つ選択)

- 1 思う
- 2 やや思う
- 3 あまり思わない
- 4 思わない
- 5 わからない

問 36 貴法人の活動で、日頃よく利用する施設(公共・民間に限らず)において、困ったり、不便に感じたりすることはありますか。(複数選択可)

- 1 予約など利用する手続きが面倒、分かりにくい
- 2 廊下や階段が狭い、段差が大きいなど通行しづらい
- 3 エレベーターが設置されておらず、階段の上り下りが大変
- 4 託児所や授乳室、おむつ替えのスペースがない
- 5 幼児用、障がい者用のトイレ(多機能・多目的トイレ、みんなのトイレ等)がない
- 6 案内表示が分かりにくい、不十分

- 7 出入口や施設内に、スロープや手すりがない
- 8 休憩や談話できる場所が少ない
- 9 施設に駐車場がない、止められる台数が少ない
- 10 その他（具体的に： _____)
- 11 現状で満足している

問 37 郡山市では、様々な方法での情報提供（広報紙やチラシ、ウェブサイト等）や各種行政サービス（各種申請手続きや相談等）を行っていますが、分かりにくかったり、不便に感じたりすることはありますか。（複数選択可）

- 1 文字の大きさやフォント（字体）が読みにくい
- 2 専門用語や外来語が多く、分かりにくい言葉での表現や説明がされている
- 3 色やデザインなどが見づらく、読みにくい
- 4 必要な情報や重要な情報を見つけにくい
- 5 インターネットでの情報提供が不十分
- 6 音声案内や点字、手話通訳者等の配置などがされていない、不十分
- 7 多言語表記や外国人にも理解できる「やさしい日本語（※1）」による表記がされていない、不十分
- 8 窓口や電話において、きちんとした言葉づかいができていない、不十分
- 9 窓口など施設内において、あいさつや声かけができていない、不十分
- 10 その他（具体的に： _____)
- 11 現状で満足している

※1「やさしい日本語」：普通の日本語よりも簡単で、外国人にもわかりやすい日本語のこと。地震などの災害時にも有効なことばで、阪神・淡路大震災をきっかけに日本語も英語も十分に理解できず必要な情報を受けとることができない外国人が災害発生時に適切な行動をとれるように考え出されました。

問 38 これまで郡山市で進めてきた「ユニバーサルデザイン」の考え方を取り入れた施策や取組みの中で、知っているのは次のうちどれですか？（複数選択可）

- 1 歩道や公共施設の段差解消
- 2 車イス利用者やオストメイト（人工肛門等を造設された方）対応など、多機能（多目的）トイレの設置
- 3 エレベーター、エスカレーターを設置
- 4 ピクトグラム（絵文字）や多言語表記の案内表示板の設置
- 5 市役所窓口におけるローカウンターの設置
- 6 行政のワンストップサービス（1箇所で複数の行政サービスが受けられること）
- 7 テレビ手話放送や広報こおりやま点字版の発行
- 8 手話通訳者・要約筆記者の派遣や養成講座の開催
- 9 スマートフォン等で道路の破損や防犯灯の故障などを写真に撮って市に情報提供できるココナビこおりやま
- 10 ユニバーサルデザインの出前講座（市職員が講師として伺う講座）の開催
- 11 ユニバーサルデザインのウェブサイト（ホームページ）による情報提供
- 12 身近なユニバーサルデザインへの気づきを増やすため実施しているユニバーサルデザインフォトコンテスト

- 13 イベントなどにおけるユニバーサルデザインの啓発やいのちの大切さに気づく機会づくり
- 14 その他（具体的に： _____)

問 39 「ユニバーサルデザインのまちづくり」を進める上で、郡山市ではどのようなことに優先的に取り組むべきだと思いますか？（複数選択可）

- 1 思いやりの心を育てる教育の充実
- 2 分かりやすい市政情報の提供
- 3 ユニバーサルデザインに対する意識の啓発
- 4 だれもが参加できるイベントなどの開催
- 5 安全で快適な歩道や自転車道の整備
- 6 利用しやすい公共交通機関の普及
- 7 分かりやすい案内表示の整備
- 8 使いやすい建物や施設の設計
- 9 地球環境に配慮した施策の展開
- 10 窓口サービスの向上、分かりやすい文書など
- 11 家庭や地域におけるソフト面（人権・いのち・こころ等）のユニバーサルデザインの普及
- 12 家庭や地域におけるハード面（住居等）のユニバーサルデザインの普及
- 13 食に関するユニバーサルデザインなど、新しい動きの情報提供
- 14 ユニバーサルデザイン製品の積極的な利用の呼びかけ
- 15 事業者向けの啓発
- 16 その他（具体的に： _____)

問 40 貴法人では、ユニバーサルデザインに関する取り組みを行っていますか？（1つ選択）

- 1 行っている
 - 2 現在、行っていないが、今後行う予定である
 - 3 現在、行っておらず、今後も行う予定はない
- } ⇒ 問 41 へ
- ⇒ 問 42 へ

問 41 問 40 で「行っている」、「今後行う予定である」と回答した方にお伺いします。どのような取り組みを行っていますか若しくは行う予定ですか？（複数選択可）

- 1 ユニバーサルデザインの普及啓発活動
- 2 高齢者や障がい者、妊産婦、外国人などを対象とした支援活動
- 3 だれにでも利用しやすい製品の開発や提供
- 4 だれにでも利用しやすいサービスの提供
- 5 段差の解消やスロープ、多機能（多目的）トイレの設置等、だれにでも利用しやすい店舗・施設づくり
- 6 色や文字の大きさ等の工夫、多言語表記や「やさしい日本語（※1）」の使用等、だれもがわかりやすい案内表示、パンフレット、ウェブサイト等の作成
- 7 ユニバーサルデザインの考えを生かした職員・従業員への接客教育や研修
- 8 だれもが働きやすい職場環境の整備
- 9 その他（具体的に： _____)

問 42 問 40 で「現在、行っておらず、今後も行わない」と回答した方にお伺いします。
行っていない理由は何ですか？（複数選択可）

- 1 ユニバーサルデザインの考え方を知らなかったから
- 2 ユニバーサルデザインの取り入れ方がわからないから
- 3 製品企画・開発・設計に必要な技術基盤がないから
- 4 店舗や設備の改修等に必要な資金が不足しているから
- 5 組織的な取組体制をつくることができないから
- 6 事業上必要性がないから
- 7 その他（具体的に： _____)

問 43 ユニバーサルデザインのまちづくりを進めるために、NPO 法人と行政が協働して行う活動等に関するアイデアや、その他ご意見がありましたら自由に記入してください。

アンケートは以上で終了です。ご協力ありがとうございました。

「ユニバーサルデザインのまちづくり」に関する 事業者アンケート

アンケート調査にご協力をお願いします。

事業者の皆様におかれましては、日頃より本市のまちづくりにご理解ご協力をいただき、誠にありがとうございます。

本市では、平成21年策定の「こおりやまユニバーサルデザイン推進指針」の改定時期を迎え、協働によるみんなが暮らしやすいまちづくりに、市内における多様な主体のご意見を反映させるため、アンケート調査を実施いたします。

ご多用のこととは存じますが、調査の趣旨をご理解いただき、ご協力くださいますようお願いいたします。

調査票への回答にあたって

- 回答にあたりましては、**平成28年4月1日時点の状況**をご記入願います。
- 回答は、直接、この用紙に記入してください。該当する番号を○で囲んでください。
- 「その他」に○を付けた場合は、()内に具体的な内容をご記入ください。

調査票は、ご記入いただいた後、同封した返信用封筒（切手不要）に入れて、郵便ポストに**平成28年8月12日（金）まで**にご投函いただければ幸いです。

（直接、市役所に持参いただいても結構です。）

※調査結果につきましては、集計・分析の上、市ウェブサイト等で公開しますが、統計データとして整理いたしますので、貴社が特定されるような公開はいたしません。
また、貴社の情報につきましては、他の目的で使用することはありません。

調査に関してご不明な点がございましたら、次の問い合わせ先までご連絡ください。

郡山市 市民部 市民・NPO 活動推進課 市民協働推進係
〒963-8601 郡山市朝日一丁目23番7号
電話 024-924-3471/FAX024-931-5186
E-mail:shiminnpokatudou@city.koriyama.fukushima.jp

I 貴事業所について

問1 事業所産業別構成について、該当するものを選択してください。

- | | | | |
|-----------|--------|----------|------------|
| 1 建設業 | 2 製造業 | 3 運輸・通信業 | 4 卸・小売・飲食業 |
| 5 金融・保険業 | 6 不動産業 | 7 サービス業 | 8 医療・福祉 |
| 9 その他 () | | | |

問2 事業所従業者規模別構成について、該当するものを選択してください。

- | | | | | |
|------------|----------|----------|----------|----------|
| 1 10人未満 | 2 10～19人 | 3 20～29人 | 4 30～49人 | 5 50～99人 |
| 6 100～300人 | 7 301人以上 | | | |

IV ユニバーサルデザインについて

■「ユニバーサルデザイン」とは

障がいの有無や年齢、国籍、性別などの違いにかかわらず、できるだけ多くの人が使しやすい製品や建築・都市環境、サービス等の提供を目指そうという考え方が『ユニバーサルデザイン』です。

『ユニバーサルデザイン』は、「ユニバーサル（すべての、万人の、普遍的な）」と「デザイン（計画、設計）」を組み合わせた言葉で、頭文字をとって『UD（ユーディー）』とも言われます。

■「ユニバーサルデザインのまちづくり」とは

年齢、性別、文化、身体状況などの違いを超えて、すべての人が暮らしやすいようにまちづくり、ものづくりなどを行い、誰にでもやさしい社会をつくっていく考え方です。

郡山市では、市民、事業者、行政がお互いを尊重し、共通認識に立った上で、みんなで一緒に（協働で）ユニバーサルデザインのまちづくりに取り組むため、「こおりやまユニバーサルデザイン推進指針」を策定しました。

以下の設問にお答えください。

問17 貴事業所内では「ユニバーサルデザイン」という言葉や考え方について、どの程度認識されているとお考えですか。（最もご記入者の考えに近いもの1つを選択）

- 1 言葉も考え方も明確に知っていた
- 2 言葉も考え方もおおよそは知っていた
- 3 言葉は知っていたが、考え方は知らなかった
- 4 言葉も考え方も知らなかった

問18 貴事業所内では「ユニバーサルデザイン」にどの程度関心があるとお考えですか。（最もご記入者の考えに近いもの1つを選択）

- | | |
|-------------|----------|
| 1 非常に関心がある | } ⇒ 問19へ |
| 2 少しは関心がある | |
| 3 あまり関心がない | } ⇒ 問20へ |
| 4 全く関心がない | |
| 5 どちらともいえない | |
| 6 わからない | |

問 19 問 18 で「非常に興味がある」、「少しは興味がある」と回答した方にお伺いします。「ユニバーサルデザイン」に興味を持つようになったきっかけは何ですか？（複数選択可）

- 1 広報こおりやま等の市の広報紙
- 2 講演会・セミナー・シンポジウム
- 3 公民館等の講座
- 4 ユニバーサルデザインを普及・推進する個人や団体等の活動
- 5 家族や身近な人からの情報
- 6 新聞・テレビ・雑誌など
- 7 啓発パンフレット
- 8 ウェブサイト（ホームページ）や Twitter、Facebook 等の SNS
- 9 その他（具体的に： _____)

問 20 貴事業所において、困っている人への声かけや、手助けなど、気配りや思いやりのある行動が、職場内及びお客様など外部の方に対し、できていると思いますか。（1つ選択）

- 1 思う
- 2 やや思う
- 3 あまり思わない
- 4 思わない
- 5 わからない

問 21 貴事業所の業務で、日頃よく利用する施設（公共・民間に限らず）において、困ったり、不便に感じたりすることはありますか。（複数選択可）

- 1 予約など利用する手続きが面倒、わかりにくい
- 2 廊下や階段が狭い、段差が大きいなど通行しづらい
- 3 エレベーターが設置されておらず、階段の上り下りが大変
- 4 託児所や授乳室、おむつ替えのスペースがない
- 5 幼児用、障がい者用のトイレ（多機能・多目的トイレ、みんなのトイレ等）がない
- 6 案内表示がわかりにくい、不十分
- 7 出入口や施設内に、スロープや手すりがない
- 8 休憩や談話できる場所が少ない
- 9 施設に駐車場がない、止められる台数が少ない
- 10 その他（具体的に： _____)
- 11 現状で満足している

問 22 郡山市では、様々な方法での情報提供（広報紙やチラシ、ウェブサイト等）や各種行政サービス（各種申請手続きや相談等）を行っていますが、わかりにくかったり、不便に感じたりすることはありますか。（複数選択可）

- 1 文字の大きさやフォント（字体）が読みにくい
- 2 専門用語や外来語が多く、わかりにくい言葉での表現や説明がされている
- 3 色やデザインなどが見づらく、読みにくい
- 4 必要な情報や重要な情報を見つけにくい
- 5 インターネットでの情報提供が不十分
- 6 音声案内や点字、手話通訳者等の配置などがされていない、不十分
- 7 多言語表記や外国人にも理解できる「やさしい日本語（※1）」による表記がされていない、不十分
- 8 窓口や電話において、きちんとした言葉づかいができていない、不十分
- 9 窓口など施設内において、あいさつや声かけができていない、不十分

- 10 その他（具体的に：)
- 11 現状で満足している

※1「やさしい日本語」：普通の日本語よりも簡単で、外国人にもわかりやすい日本語のこと。地震などの災害時にも有効なことばで、阪神・淡路大震災をきっかけに日本語も英語も十分に理解できず必要な情報を受けとることができない外国人が災害発生時に適切な行動をとれるように考え出されました。

問 23 これまで郡山市で進めてきた「ユニバーサルデザイン」の考え方を取り入れた施策や取組みの中で、知っているのは次のうちどれですか？（複数選択可）

- 1 歩道や公共施設の段差解消
- 2 車イス利用者やオストメイト（人工肛門等を造設された方）対応など、多機能（多目的）トイレの設置
- 3 エレベーター、エスカレーターを設置
- 4 ピクトグラム（絵文字）や多言語表記の案内表示板の設置
- 5 市役所窓口におけるローカウンターの設置
- 6 行政のワンストップサービス（1箇所で複数の行政サービスが受けられること）
- 7 テレビ手話放送や広報こおりやま点字版の発行
- 8 手話通訳者・要約筆記者の派遣や養成講座の開催
- 9 スマートフォン等で道路の破損や防犯灯の故障などを写真に撮って市に情報提供できるココナビこおりやま
- 10 ユニバーサルデザインの出前講座（市職員が講師として伺う講座）の開催
- 11 ユニバーサルデザインのウェブサイト（ホームページ）による情報提供
- 12 身近なユニバーサルデザインへの気づきを増やすため実施しているユニバーサルデザインフォトコンテスト
- 13 イベントなどにおけるユニバーサルデザインの啓発やいのちの大切さに気づく機会づくり
- 14 その他（具体的に：)

問 24 「ユニバーサルデザインのまちづくり」を進める上で、郡山市ではどのようなことに優先的に取り組むべきだと思いますか？（複数選択可）

- 1 思いやりの心を育てる教育の充実
- 2 わかりやすい市政情報の提供
- 3 ユニバーサルデザインに対する意識の啓発
- 4 だれもが参加できるイベントなどの開催
- 5 安全で快適な歩道や自転車道の整備
- 6 利用しやすい公共交通機関の普及
- 7 わかりやすい案内表示の整備
- 8 使いやすい建物や施設的设计
- 9 地球環境に配慮した施策の展開
- 10 窓口サービスの向上、わかりやすい文書など
- 11 家庭や地域におけるソフト面（人権・いのち・こころ等）のユニバーサルデザインの普及
- 12 家庭や地域におけるハード面（住居等）のユニバーサルデザインの普及
- 13 食に関するユニバーサルデザインなど、新しい動きの情報提供
- 14 ユニバーサルデザイン製品の積極的な利用の呼びかけ
- 15 事業者向けの啓発
- 16 その他（具体的に：)

問 25 貴事業所では、ユニバーサルデザインに関する取り組みを行っていますか？（1つ選択）

- 1 行っている
 - 2 現在、行っていないが、今後行う予定である
 - 3 現在、行っておらず、今後行う予定はない
- } ⇒ 問 26 へ
⇒ 問 27 へ

問 26 問 25 で「行っている」、「今後行う予定である」と回答した方にお伺いします。どのような取り組みを行っていますか若しくは行う予定ですか？（複数選択可）

- 1 ユニバーサルデザインの普及啓発活動
- 2 高齢者や障がい者、妊産婦、外国人などを対象とした支援活動
- 3 だれにでも利用しやすい製品の開発や提供
- 4 だれにでも利用しやすいサービスの提供
- 5 段差の解消やスロープ、多機能（多目的）トイレの設置等、だれにでも利用しやすい店舗・施設づくり
- 6 色や文字の大きさ等の工夫、多言語表記や「やさしい日本語（※1）」の使用等、だれもがわかりやすい案内表示、パンフレット、ウェブサイト等の作成
- 7 ユニバーサルデザインの考えを生かした職員・従業員への接客教育や研修
- 8 だれもが働きやすい職場環境の整備
- 9 その他（具体的に： _____）

問 27 問 25 で「現在、行っておらず、今後行う予定はない」と回答した方にお伺いします。行っていない理由は何ですか？（複数選択可）

- 1 ユニバーサルデザインの考え方を知らなかったから
- 2 ユニバーサルデザインの取り入れ方がわからないから
- 3 製品企画・開発・設計に必要な技術基盤がないから
- 4 店舗や設備の改修等に必要な資金が不足しているから
- 5 組織的な取組体制をつくることのできないから
- 6 事業上必要性がないから
- 7 その他（具体的に： _____）

問 28 ユニバーサルデザインのまちづくりを進めるために、事業所と行政が協働して行う活動等に関するアイデアや、その他ご意見がありましたら自由に記入してください。

アンケートは以上で終了です。ご協力ありがとうございました。

「ユニバーサルデザインのまちづくり」に関する職員アンケート

項目名	入力内容
問1 性別を教えてください。必須	(1つ選択) <input type="checkbox"/> 男 <input checked="" type="checkbox"/> 女
問2 年齢を教えてください。必須	(1つ選択) <input type="checkbox"/> 20歳未満 <input type="checkbox"/> 20歳代 <input type="checkbox"/> 30歳代 <input type="checkbox"/> 40歳代 <input type="checkbox"/> 50歳代 <input checked="" type="checkbox"/> 60歳以上
問16 「ユニバーサルデザイン」という言葉や考え方について知っていますか。必須	(1つ選択) <input type="checkbox"/> 言葉も考え方も明確に知っていた <input checked="" type="checkbox"/> 言葉も考え方もおおよそ知っていた <input type="checkbox"/> 言葉は知っていたが、考え方は知らなかった <input type="checkbox"/> 言葉も考え方も知らなかった
問17 「ユニバーサルデザイン」に関心がありますか。必須	(1つ選択) <input type="checkbox"/> 非常に関心がある → 問18へ <input type="checkbox"/> 少しは関心がある → 問18へ <input type="checkbox"/> あまり関心がない → 問19へ <input type="checkbox"/> 全く関心がない → 問19へ <input type="checkbox"/> わからない → 問19へ
問18 「ユニバーサルデザイン」に関心を持ったきっかけは何ですか。	(複数選択可) <input type="checkbox"/> 広報こおりやま等の広報紙 <input type="checkbox"/> 講演会・セミナー・シンポジウム <input type="checkbox"/> 学校での授業や公民館等の講座 <input type="checkbox"/> ユニバーサルデザインを普及・推進する個人や団体等の活動 <input type="checkbox"/> 家族や身近な人からの情報 <input type="checkbox"/> 新聞・テレビ・雑誌など

	<input type="checkbox"/> 啓発パンフレット <input type="checkbox"/> ウェブサイト（ホームページ）やTwitter、Facebook等のSNS <input type="checkbox"/> その他(具体的に記載願います。) <input type="text"/> [全角]
<p>問19 職場において困っている人への声かけや手助け等、気配りや思いやりのある行動ができていますか。必須</p>	<p>(1つ選択)</p> <input type="checkbox"/> 思う <input type="checkbox"/> やや思う <input type="checkbox"/> あまり思わない <input type="checkbox"/> 思わない <input type="checkbox"/> わからない
<p>問20 業務等で利用する施設（公共・民間限らず）で、困ったり不便に感じたりすることはありますか。必須</p>	<p>(複数選択可)</p> <input type="checkbox"/> 予約など利用する手続きが面倒、わかりにくい <input type="checkbox"/> 廊下や階段が狭い、段差が大きいなど通行しづらい <input type="checkbox"/> エレベーターが設置されておらず、階段の上り下りが大変 <input type="checkbox"/> 託児所や授乳室、おむつ替えのスペースがない <input type="checkbox"/> 幼児用、障がい者用のトイレ（多目的トイレ、多機能トイレ）がない <input type="checkbox"/> 案内表示がわかりにくい、不十分 <input type="checkbox"/> 出入口や施設内にスロープや手すりがない <input type="checkbox"/> 休憩や談話できる場所がない <input type="checkbox"/> 施設に駐車場がない、止められる台数が少ない <input type="checkbox"/> その他(具体的に記載願います。) <input type="text"/> [全角] <input type="checkbox"/> 現状で満足している
<p>問21 市が実施する情報やサービスの提供において、わかりにくさや不便を感じることはありますか。必須</p>	<p>(複数選択可)</p> <p>※「やさしい日本語」：普通の日本語よりも簡単で、外国人にもわかりやすい日本語のこと。地震などの災害時にも有効なことで、阪神・淡路大震災をきっかけに日本語も英語も十分に理解できず必要な情報を受けとることができない外国人が災害発生時に適切な行動をとれるように考え出されました。(例：給水車→水をくばる車 避難所→みんなが逃げるところ)</p> <input type="checkbox"/> 文字の大きさやフォント（字体）が読みにくい

	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> 専門用語や外来語が多く、わかりにくい言葉での表現や説明がされている <input type="checkbox"/> 色やデザインなどが見づらく、読みにくい <input type="checkbox"/> 必要な情報や重要な情報を見つけにくい <input type="checkbox"/> インターネットでの情報提供が不十分 <input type="checkbox"/> 音声案内や点字、手話通訳者等の配置などがされていない、不十分 <input type="checkbox"/> 多言語表記や外国人にも理解できる「やさしい日本語」による表記がされていない、不十分 <input type="checkbox"/> 窓口や電話において、きちんとした言葉づかいができていない、不十分 <input type="checkbox"/> 窓口など施設内において、あいさつや声かけができていない、不十分 <input type="checkbox"/> その他(具体的に記載願います。) <input type="text" value=""/> [全角] <input type="checkbox"/> 現状で満足している
<p>問 22 市で進めてきた「ユニバーサルデザイン」の考え方を取り入れた施策等で知っているのはどれですか。 必須</p>	<p>(複数選択可)</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> 歩道や公共施設の段差解消 <input type="checkbox"/> 車イス利用者やオストメイト(人工肛門等を造設された方)対応等、多機能(多目的)トイレの設置 <input type="checkbox"/> エレベーター、エスカレーターの設置 <input type="checkbox"/> ピクトグラム(絵文字)や多言語表記の案内表示板の設置 <input type="checkbox"/> 市役所窓口におけるローカウンターの設置 <input type="checkbox"/> 行政のワンストップサービス(1箇所複数の行政サービスが受けられること) <input type="checkbox"/> テレビ手話放送や広報こおりやま点字版の発行 <input type="checkbox"/> 手話通訳者・要約筆記者の派遣や養成講座の開催 <input type="checkbox"/> スマートフォン等で道路の破損や防犯灯の故障等を写真に撮って市に情報提供できるココナビこおりやま <input type="checkbox"/> ユニバーサルデザインの出前講座(市職員が講師として伺う講座)の開催 <input type="checkbox"/> ユニバーサルデザインのウェブサイト(ホームページ)による情報提供 <input type="checkbox"/> 身近なユニバーサルデザインへの気づきを増やすため実施しているユニバーサルデザインフォトコンテスト <input type="checkbox"/> イベント等でのユニバーサルデザインの啓発やいのちの大切さに気づく機会づくり <input type="checkbox"/> その他(具体的に記載願います。) <input type="text" value=""/> [全角]

<p>問 23 「ユニバーサルデザインのまちづくり」の推進のために市で優先的に取り組むべきことはどれですか。</p>	<p>(複数選択可)</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> 思いやりの心を育てる教育の充実 <input type="checkbox"/> わかりやすい市政情報の提供 <input type="checkbox"/> ユニバーサルデザインに対する意識の啓発 <input type="checkbox"/> だれもが参加できるイベントなどの開催 <input type="checkbox"/> 安全で快適な歩道や自転車道の整備 <input type="checkbox"/> 利用しやすい公共交通機関の普及 <input type="checkbox"/> わかりやすい案内表示の整備 <input type="checkbox"/> 使いやすい建物や施設的设计 <input type="checkbox"/> 地球環境に配慮した施策の展開 <input type="checkbox"/> 窓口サービスの向上、わかりやすい文書など
<p>(問 23 選択肢続き)</p>	<p>(選択肢の続き)</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> 家庭や地域におけるソフト面（人権・いのち・こころ等）のユニバーサルデザインの普及 <input type="checkbox"/> 家庭や地域におけるハード面（住居等）のユニバーサルデザインの普及 <input type="checkbox"/> 食に関するユニバーサルデザインなど、新しい動きの情報提供 <input type="checkbox"/> ユニバーサルデザイン製品の積極的な利用の呼びかけ <input type="checkbox"/> 事業者向けの啓発 <input type="checkbox"/> その他(具体的に記載願います。) <p><input type="text"/> [全角]</p>
<p>問 24 担当している業務にユニバーサルデザインの考え方を取り入れていますか。 必須</p>	<p>(1つ選択)</p> <ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="radio"/> 現在、業務に取り入れている → 問 26 へ <input type="radio"/> 現在、業務に取り入れていないが、今後、取り入れる予定 → 問 26 へ <input type="radio"/> 現在、業務に取り入れておらず、今後も取り入れる予定はない → 問 25 へ
<p>問 25 業務に取り入れていない理由はどれですか。</p>	<p>(複数選択可)</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> どのように業務に反映させたらよいかわからないから <input type="checkbox"/> 業務には直接関係がないから <input type="checkbox"/> 業務が忙しいなど取り入れる余裕がないから <input type="checkbox"/> 関心がないから <input type="checkbox"/> その他(具体的に記載願います。) <p><input type="text"/> [全角]</p>

問26 ユニバーサルデザインの普及に関して行政が取り組むべき内容はどのようなことだと思えますか。

(自由記述)

