

## 2 来訪者の多様なニーズに対応できるユニバーサルデザイン・ダイバーシティ

国際観光都市の来訪者は、他地域と比べて多様であることが想定されるため、来訪者が快適に利用できるようにするには、エリア全体がユニバーサルデザイン、さらにはダイバーシティの点から計画されていくことが必要である。

そこで、ユニバーサルデザインの考え方やその適応例、ダイバーシティの近年の取組についてまとめておく。

### (1)ユニバーサルデザインの定義と例

ユニバーサルデザインの考え方として、以下の7原則が示されることが多い。

ユニバーサルデザインとは

すべての人にとって、できる限り利用可能であるように、製品、建物、環境をデザインすることであり、デザイン変更や特別仕様のデザインが必要なものであってはならない。

ユニバーサルデザイン原則は、建築家や工業デザイナー、技術者、環境デザイン研究者などからなるグループが、協力しあってまとめたものである。

これは、環境、製品、コミュニケーションなどを含めて、デザインがかかわる幅広い分野での方向性を明確にしている。これらの7原則は、既存のデザインの評価や、デザイン・プロセスの方向づけに使えるだけでなく、使いやすい製品や環境とはどうあるべきかを、デザイナーのみならず消費者を啓蒙するためにも活用できるものである。

ユニバーサルデザイン7原則は以下のものから構成されている。

原則：簡潔で、かつ、覚えやすく表現された基本的な考え方

定義：原則に沿ったデザインをするための簡潔な方向付け

ガイドライン：原則に忠実であるために必要とされる基本要件

(注：すべてのガイドラインが、どのようなデザインにも当てはまるとは限らない。)

#### 原則1：誰にでも公平に利用できること

定義：誰にでも利用できるように作られており、かつ、容易に入手できること。

ガイドライン：

- 1 a. 誰もが同じ方法で使えるようにする：それが無理なら別の方法でも仕方ないが、公平なものでなくてはならない。
- 1 b. 差別感や屈辱感が生じないようにする。
- 1 c. 誰もがプライバシーや安心感、安全性を得られるようにする。
- 1 d. 使い手にとって魅力あるデザインにする。

#### 原則2：使う上で自由度が高いこと

定義：使う人のさまざまな好みや能力に合うように作られていること。

ガイドライン：

- 2 a. 使い方を選べるようにする。

- 2b. 右利き、左利きどちらでも使えるようにする。
- 2c. 正確な操作がしやすいようにする。
- 2d. 使いやすいペースに合わせられるようにする。

### 原則3：使い方が簡単ですぐわかること

**定義：**使う人の経験や知識、言語能力、集中力に関係なく、使い方がわかりやすく作られていること。

ガイドライン：

- 3a. 不必要に複雑にしない。
- 3b. 直感的にすぐに使えるようにする。
- 3c. 誰にでもわかる用語や言い回しにする。
- 3d. 情報は重要度の高い順にまとめる。
- 3e. 操作のためのガイダンスや操作確認を、効果的に提供する。

### 原則4：必要な情報がすぐに理解できること

**定義：**使用状況や、使う人の視覚、聴覚などの感覚能力に関係なく、必要な情報が効果的に伝わるように作られていること。

ガイドライン：

- 4a. 大切な情報を十分に伝えられるように、絵や文字、手触りなど異なった方法を併用する。
- 4b. 大切な情報は、(例えば大きな文字で書くなど) できるだけ強調して読みやすくする。
- 4c. 情報をできるだけ区別して説明しやすくする(やり方が口頭で指示しやすくなるように)。
- 4d. 視覚、聴覚などに障害のある人が利用しているさまざまなやり方や道具でも、情報がうまく伝わるようにする。

### 原則5：うっかりミスや危険につながらないデザインであること

**定義：**ついうっかりしたり、意図しない行動が、危険や思わぬ結果につながらないように作られていること。

ガイドライン：

- 5a. 危険やミスをできる限り防ぐ配慮をすること：頻繁に使うものは最もアクセスしやすくし、危険なものはなくしたり、隔離したり、覆うなどする。
- 5b. 危険なときやミスをしたときは警告を出す。
- 5c. 間違っても安全のように配慮をする(フェイルセーフ)。
- 5d. 注意が必要な操作を、意図せずにしてしまうことがないように配慮する。

### 原則6：無理な姿勢をとることなく、少ない力でも楽に使用できること

**定義：**効率よく、気持ちよく、疲れないで使えるようにすること。

ガイドライン：

- 6 a. 自然な姿勢のまま使えるようにする。
- 6 b. あまり力を入れなくても使えるようにする。
- 6 c. 同じ動作を何度も繰り返すことを、できるだけ少なくする。
- 6 d. 体に無理な負担が持続的にかかることを、できるだけ少なくする。

#### 原則 7 : アクセスしやすいスペースと大きさを確保すること

**定義** : どんな体格や、姿勢、移動能力の人にも、アクセスしやすく、操作がしやすいスペースや大きさにすること。

ガイドライン :

- 7 a. 立っていても座っていても、重要なものは見えるようにする。
- 7 b. 立っていても座っていても、あらゆるものに楽に手が届くようにする。
- 7 c. さまざまな手や握りの大きさに対応する。
- 7 d. 補助具や介助者のためのスペースを十分に確保する。

これらのユニバーサルデザイン 7 原則は、誰にでも利用可能なデザインという視点を中心にしている。

しかし、実際のデザインでは、使いやすさ以上のことにも配慮が必要であり、デザイナーが、デザインをする過程で、経済性や、技術的条件、文化的要件、男女差や環境への影響など、関連する諸条件を考慮に入れなければならないことはいままでもない。

これらの 7 原則は、できるだけ多くの人達の要求に対応できるような特徴を、よりうまく組み込んで理想的なデザインを目指すにあたっての、デザイナーへの指針である。

Version 2.0-4/ 1/97 THE CENTER FOR UNIVERSAL DESIGN

North Carolina State University

この原則は、以下のユニバーサルデザイン提唱者により編集された (アルファベット順) : Bettye Rose Connell, Mike Jones, Ron Mace, Jim Mueller, Abir Mullick, Elaine Ostroff, Jon Sanford, Ed Steinfeld, Molly Story, Gregg Vanderheiden また、日本語訳文の責任は、Satoshi Kose, Tetsuya Yasuzawa, Koji Yanagida, Michiko Shimizu, Michiko Horikawa (古瀬敏、安澤徹也、柳田宏治、清水道子、堀川美智子) にある。

資料元 : 国立研究開発法人 建築研究所ウェブサイト

原則 1 : 誰にでも公平に利用できること



※写真のうち特記がないものは全て PIXTA による

原則 2 : 使う上で自由度が高いこと





幅の違う改札  
(車いすや大きな荷物があっても通り抜けることができる)  
(写真) MURC



階段／E S／E Vがある  
(昇降手段を選ぶことができる)

※写真のうち特記がないものは全て PIXTA による

### 原則 3：使い方が簡単ですぐわかること



缶のプルトップ  
(直感的に使い方がわかる・手順が刻印されている)

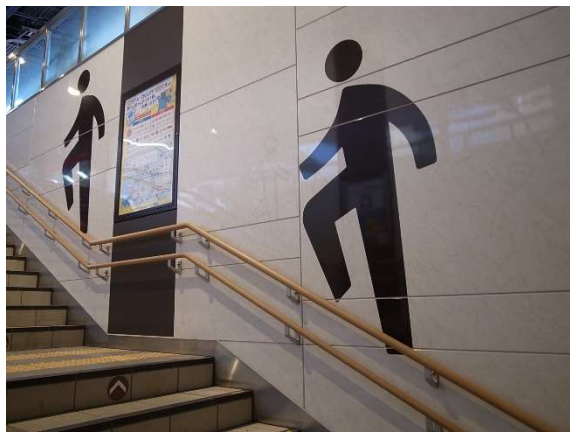
(写真) PIXTA



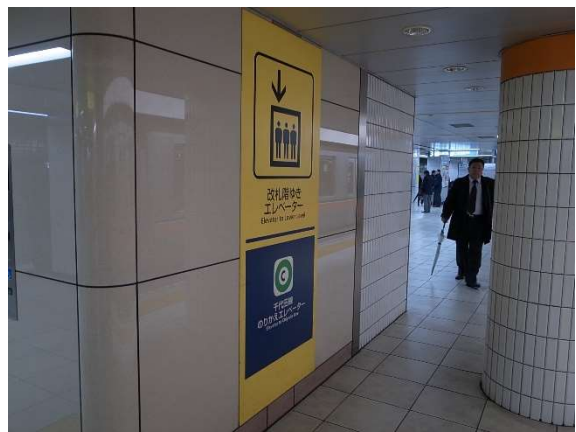
調光器と点灯スイッチ  
(調光の調整がしやすい)



原則 4 : 必要な情報がすぐに理解できること



サイン  
(表示されている壁面側が昇り)  
(写真) MURC



サイン  
(エレベーターを大きく表示)  
(写真) MURC

原則 5 : うっかりミスや危険につながらないデザインであること



ホームドア  
(誤ってホームへ転落しない)  
(写真) MURC



チャイルドロック  
(誤って閉じない)  
(写真) photoAC

※写真のうち特記がないものは全て PIXTA による

原則 6：無理な姿勢をとることなく、少ない力でも楽に使用できること



車いすでもアクセスしやすい  
(高さ、台座に凹みがあり、車いすでも容易に近づける)



硬貨が入れやすい形  
(小さい差し込みに入れなくてもよい)



蛇口  
(少ない力で開閉ができる)

※写真のうち特記がないものは全て PIXTA による

原則 7 : アクセスしやすいスペースと大きさを確保すること



多目的トイレ  
(車いすなど利用する人を選ばない広  
さがある)



駐車場  
(乗降可能な余裕がある)



盲導犬トイレ  
(盲導犬の排泄後、水で流せるトイレ  
広いスペースが確保されている)  
(写真) 愛知県提供

※写真のうち特記がないものは全て PIXTA による



## (2) 空港島に関連する現在の取組

### 1) 行政の取組

国においては、国土交通省の「ユニバーサルデザイン政策大綱」取りまとめ(2005年)、「高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律(2006年)」といった動きがあった。また、ユニバーサル社会実現推進法(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(平成30年法律第100号))を制定している。

愛知県では「人にやさしい街づくりの推進に関する条例(1994年)」を定め、高齢者、障害者等を含む、すべての県民があらゆる施設を円滑に利用できる人にやさしい街づくりを推進している。

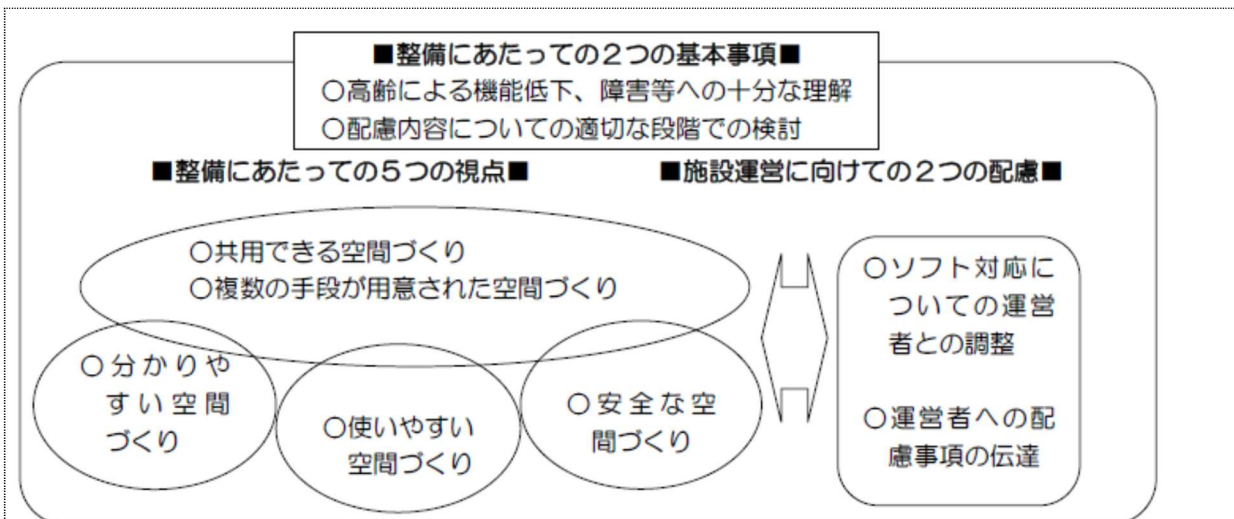
現在、不特定多数の人等が利用する施設整備の際には、本条例で事業者、最小限の措置(例：出入口の段差解消等)を義務づけている。

さらに円滑な施設利用の促進のために、事業者、設計者等が施設の利用実態に応じて、必要な措置等を選択する際に参考とする「人にやさしい街づくり望ましい整備指針」を策定している。

(参考)「人にやさしい街づくり望ましい整備指針」の特徴

1. 【多様性】多様な意見を反映させ、利用者の身体状況等に対応した障害別措置を掲載
2. 【柔軟性】施設の利用実態に応じて、事業者、設計者等が必要な措置を選択しやすいよう、約650の豊富な措置を掲載するとともに、措置の選択の参考となる考え方を掲載
3. 【発展性】施設整備の当事者意見聴取の機会での活用等を通じて、本指針の考え方や措置をスパイラルアップ特定施設の整備に関する基準(「整備基準」)、建築物に関する望ましい基準「人にやさしい街づくり望ましい整備指針」「視覚情報のユニバーサルデザインガイドブック」が整備されている。

その中で「整備にあたっての2つの基本事項」として以下を示している。さらに5つの視点も示しており、これは先のUD原則と類似した内容になっている。



**【整備にあたっての2つの基本事項】**

- 高齢による機能低下、障害等への十分な理解
- 配慮内容についての適切な段階での検討

**【整備にあたっての5つの視点】**

- 共用できる空間づくり  
 できるだけ多くの人がいっしょに使えるものづくりをめざす。
- 複数の手段が用意された空間づくり  
 対応できない人が出ないように、別の手段を用意することも必要となる。
- 分かりやすい空間づくり  
 複雑なプランニングを避け、迷わずたどり着けるようにする。また、操作方法がすぐに分かるよう工夫する。
- 使いやすい空間づくり  
 使用するのに十分なスペースがあり、少ない力でも楽に使用できるよう工夫する。
- 安全な空間づくり  
 ついうっかりしたり、意図しない行動が危険につながらないように工夫する。

**【施設運営に向けての2つの配慮】**

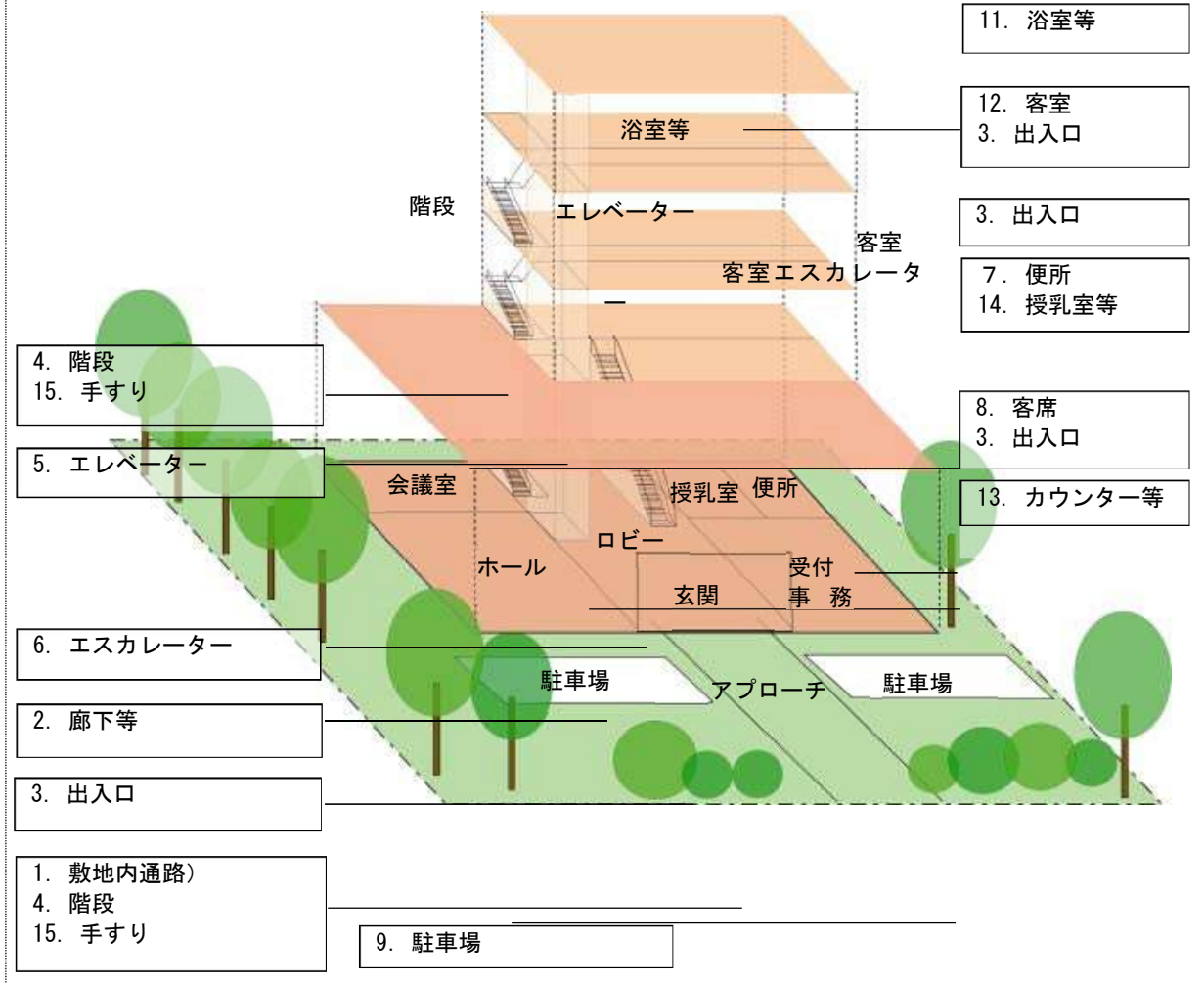
- ソフト対応についての運営者との調整  
 整備した措置とともに、管理運営方法などの人的対応や制度的対応（ソフト対応）が重要なため、運営者とは十分調整する。
- 運営者への配慮事項の伝達  
 施設運用後、運営者によって十分な対応がなされるよう、設計者や施工者等は配慮した内容について運営者に伝達する。

（出典）愛知県「人にやさしい街づくり望ましい整備指針」

また、対象となる建築物の項目について考え方、具体の措置が示されている。  
 なお、具体的な措置の画一的な適用を意図したものではなく、事業者や設計者等が「考え方」を理解し、その考え方を具体化した「措置」を選択し、採用することを想定しているとしている。

【対象項目】

敷地内通路、廊下等、出入口 階段 エレベーター、エスカレーター、便所、客席、  
 駐車場、案内表示、浴室等、客室、カウンター等、授乳室等、手すり



(出典) 愛知県「人にやさしい街づくり望ましい整備指針」

## 2)中部国際空港での取組

中部国際空港は計画・設計段階からユニバーサルデザインについて配慮された空港として知られている。また開港後も毎年度、移動等円滑化取組計画の作成を通じて、見直しが続けられている。

### ① 施設の特徴

空港の平面的な特徴として

- ・ 駅改札前の「アクセスプラザ」がハブ的な位置づけとなっており、アクセスプラザから旅客ターミナルビル、バス、駐車場、高速船乗場とを接続
- ・ 旅客ターミナルビルをT字とすることで、チェックインカウンターと搭乗口との移動動線の短縮化を実現

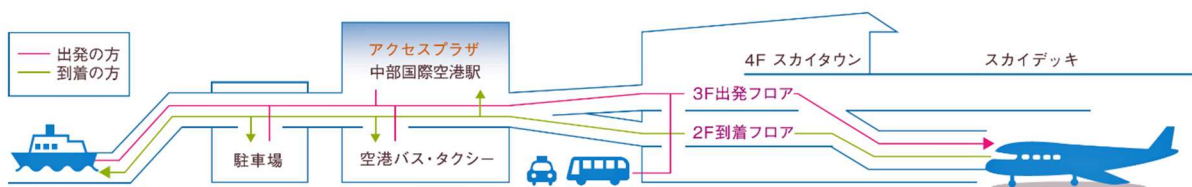


(出典) 中部国際空港株式会社提供資料

立体的な特徴として

- ・ 国際線と国内線が同一ターミナル。第 1 ターミナルビル内で出発と到着を上下 (2 階と 3 階) に分離し、上下移動による乗り継ぎを容易にしている。
- ・ アクセスプラザを 2 階と 3 階の中間の高さとし、ゆるやかスロープで結び、段差なしでのアクセスを実現

がある。



(出典) 中部国際空港株式会社提供資料

## ② 開港後の取組

多様な利用者が安心して空港を使えるよう、ソフト面での対応も整備している。

<設備・サービスの充実>

電動カート	歩行の不自由な方、目の不自由な方、ご高齢の方、妊娠中の方など長距離の歩行が難しい方に加え、お子様連れの方など誰でも利用できる空港内移動のためのサービス。駐車場連絡通路にて運行し、駐車場～第1ターミナル間や、空港駅～第2ターミナル方面への移動に利用できる。 ※新型コロナウイルス感染拡大防止のため当面の間運行中止中（2022年3月末時点）
カームダウン・クールダウンスペース	発達障害・知的障害・精神障害等がある方が、心を落ち着かせるために使用するスペース。他者からの視線や、外部の音・光を遮る区画となっている。
ほじょ犬用トイレ	盲導犬・聴導犬・介助犬専用のトイレ。第2ターミナルビル屋外に設置している。
コミュニケーションボード	知的障害や自閉症などコミュニケーションに不安のある方や、耳や言葉が不自由なお客様が言葉でうまく状況を伝えられない場合に、イラストを指さして相手と意思疎通をはかるツールを導入。
介助予約受付	飛行機で出発されるお客様でお手伝いが必要な方からの介助対応の予約を受け付け。

■ 電動カート



■ カームダウン・クールダウンスペース







### ③ 愛知県国際展示場での取組

愛知県国際展示場では、「高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律（バリアフリー法、2006年）」及び「人にやさしい街づくりの推進に関する条例（1994年）」の整備基準に適合する設計が行われている。

- ・ 来場者の入る施設は全て1階のみでアクセス（段差がない移動を実現）
- ・ 多目的トイレ（一部オストメイト対応）を含むトイレを分散配置
- ・ 車椅子利用者専用駐車場（40台）、ヘルプマークを掲示した優先駐車場（3台）を建物に近い位置に設置
- ・ 誘導ブロックや点字サイン等の案内標示
- ・ 車椅子利用者向けの案内カウンターの設置

また、自走式車椅子（2台）、介助式車椅子（15台）を配備している。

なお、人にやさしい街づくりの推進に関する条例では、当事者（高齢者、障害者等）への意見聴取を求めていることから、愛知県国際展示場の整備の際に県が意見聴取を実施した。

### (3)ユニバーサルデザイン設計指針の例

いくつかの自治体が「ユニバーサルデザイン」に関する指針を策定している。例えば千葉県の「千葉県建築物ユニバーサルデザイン整備指針」、大阪府の「大阪府ユニバーサルデザイン推進指針」は、行動指針的な内容であり、前述のUD7原則の解説、計画・設計における当事者参加の必要性などが示されている。

より具体の設計項目については、例えば熊本県の「ユニバーサルデザイン建築ガイドライン」がある。

ここでは「序章」として、ユニバーサルデザインの原則やその適用例などを示し、続けて「利用者ニーズの把握や評価の方法」といったプロセスについて示している。その後、具体のデザイン上の留意点等を示している。

#### ○移動空間

アプローチ／駐車場／玄関／廊下等／出入口／エレベーター・エスカレーター／階段／スロープ／レジ通路・改札口等／プラットホーム等／手すり

#### ○生活空間

トイレ／多機能トイレ／更衣室・シャワー等／浴室／宿泊施設・客室／観覧席・客席／カウンター・水飲み場／授乳室等／家具／操作ボタン・スイッチ等

#### ○情報装置

視覚情報サイン／触覚情報サイン／聴覚・嗅覚情報サイン／情報機器

(出典) 熊本県「ユニバーサルデザイン建築ガイドライン」

#### 【都道府県におけるユニバーサルデザイン設計指針の例】

- ・岩手県：まちづくりユニバーサルデザインガイドライン  
<https://www.pref.iwate.jp/kurashikankyou/kenchiku/tetsuzuki/1010362/1024142.html>
- ・福島県：ふくしま公共施設等ユニバーサルデザイン指針  
<https://www.pref.fukushima.lg.jp/sec/41025a/doboku-ud.html>
- ・千葉県：千葉県建築物ユニバーサルデザイン整備指針  
<https://www.pref.chiba.lg.jp/kenchiku/bud/shishin.html>
- ・山梨県：公共建築のユニバーサルデザインに関する指針  
<https://www.pref.yamanashi.jp/eizen/universaldesign.html>
- ・滋賀県：淡海ユニバーサルデザイン行動指針  
<https://www.pref.shiga.lg.jp/ud/torikumi/index.html#shishin>
- ・大阪府：大阪府ユニバーサルデザイン推進指針  
[https://www.pref.osaka.lg.jp/fukushisomu/oosaka\\_ud/index.html](https://www.pref.osaka.lg.jp/fukushisomu/oosaka_ud/index.html)
- ・熊本県：ユニバーサルデザイン建築ガイドライン  
<https://www.pref.kumamoto.jp/soshiki/115/4282.html>

## 移動空間（6）

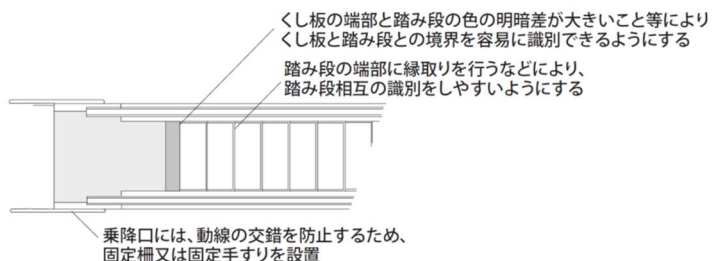
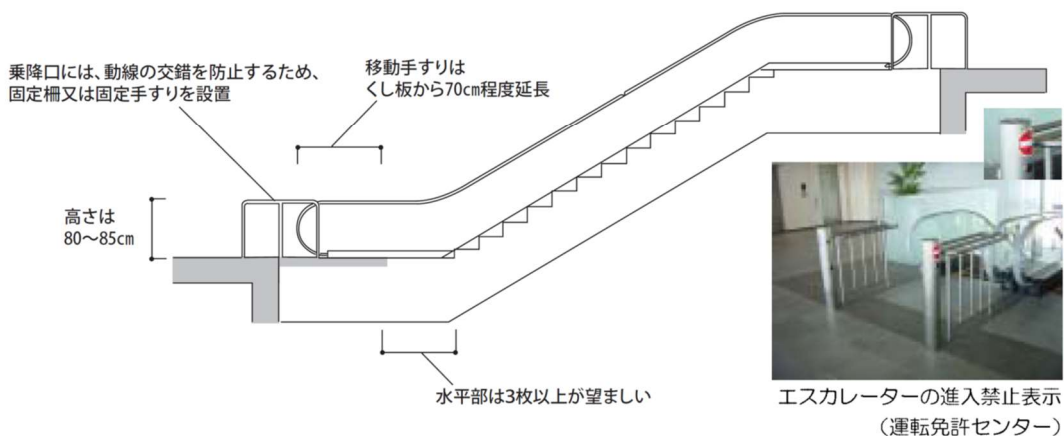
## エレベーター・エスカレーター

### □エスカレーターの形状

- ・高齢者や子ども連れの乗降を考慮し、水平部分のステップ数を3枚以上とする。

### □エスカレーターの手すり

移動手すりは、乗り口と降り口の水平部分に120cm以上設け、固定手すりは、乗降場のステップの前後に100cm以上設ける。



### □その他のエレベーター設備

- ・カゴ内で車いすの転回ができないものは、出入口を確認するための鏡を設ける。
- ・カゴ内に手すりを設け、必要に応じて腰掛け等の設備を設ける。
- ・防犯上の配慮が必要な場合には外部からの視認性を確保するため、ガラス窓を扉に設ける。

### □情報

- ・エレベーターには音声案内、音響案内、昇降方向表示等の情報サインを設けるとともに、緊急時の連絡のための情報機器を設ける。
- ・エスカレーターには、上端及び下端の近接する部分への進入可否の表示や音響案内等の情報サインを設ける。

参考基準：(社)日本エレベーター協会標準仕様

(出典) 熊本県ウェブサイト

## (4)ダイバーシティ

ダイバーシティは、ジェンダー、人種・民族等における違いのことを指すとされてきたが、現代では、宗教や食制限など、多様な要素が含まれる。

ユニバーサルデザインは、比較的ハードに偏重した指針となっているが、国際観光都市では情報提供や食事などのソフト的な対応が必要となる。これらはユニバーサル“デザイン”の範疇よりも「ダイバーシティ」の概念において論じられることが多い。

ここでは近年、対応の必要性が高まりを見せるダイバーシティについて、基本的な概念やMICE施設等での対応例などをとりまとめた。

### ① 宗教対応

世界各国から訪れる旅行者の多様な宗教信仰に対応するため、理解醸成と弾力的な対応を行うことが求められる。

#### ■イスラム教に関する主な戒律

##### 【食事】

- ・豚肉、豚に関するものはNG
- ・豚肉以外も、“ハラールと蓄”されていない肉はNG
- ・ハラールであるものを食する（個人差あり）
- ・アルコールで酩酊してはいけない

##### 【礼拝】

- ・毎日5回礼拝をする（旅行中（外出中）は礼拝を省略することもある）
- ・礼拝の前には手足等、頭から足の先まで洗浄する（ウドゥ）

（出典）国土交通省中部運輸局「ムスリム旅行者受入の心得」

#### ■ユダヤ教に関する主な戒律

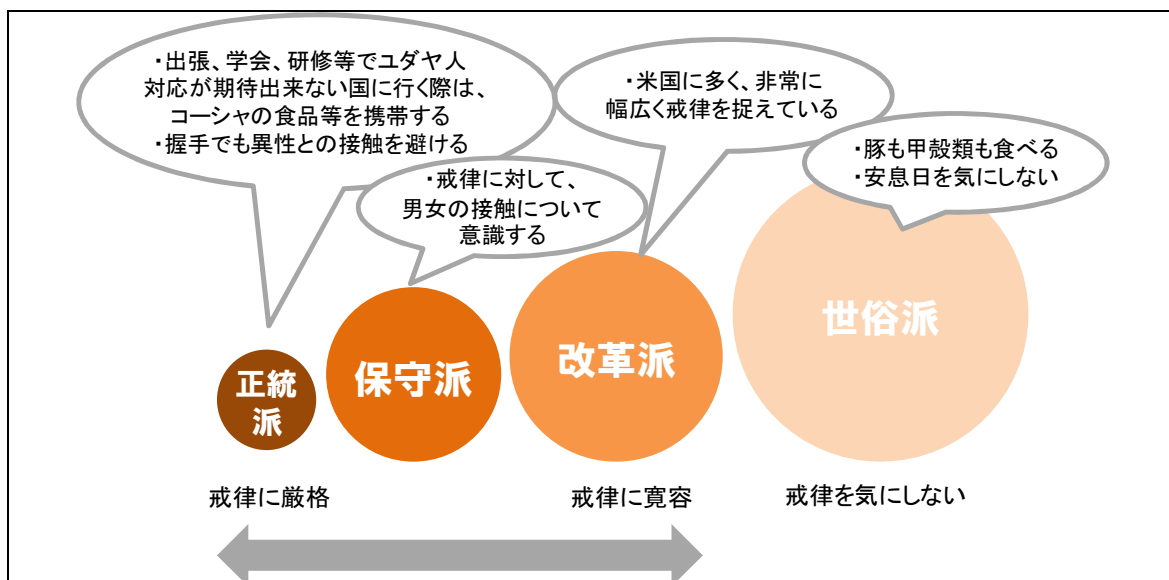
##### 【食事】 ※主に「正統派」が対象

- ・豚肉、豚に関するものはNG
- ・カニ・エビ・イカ・タコは食べない
- ・コーシャ認証されたものを食べる
- ・肉と乳製品の食べ合わせを避ける

##### 【その他】

- ・安息日には労働をしない（機械操作する事もしない）
- ・シナゴークで礼拝をする
- ・ホロコースト（迫害）の歴史があるため、隔離される事を好まない
- ・ユダヤの祭りを大切にする
- ・「世俗派」は戒律に寛容





(出典) 国土交通省中部運輸局「訪日ユダヤ人旅行者ウェルカムハンドブック」

《事例》

東京ビッグサイトでは、施設利用者向けの各種サービスを提供するビジネスセンターに礼拝施設が併設され、長時間滞在中に生じる礼拝のニーズにも対応している。



(写真) MURC

## ② 食制限への対応

ベジタリアン、ヴィーガンといった食事面に制限を設けている旅行者への対応として、飲食施設や宿泊施設等の飲食機能において配慮する必要がある。いずれも個人差があり、弾力的に対応出来る機能が求められる。

### ■世界のベジタリアンの動向

	ベジタリアン率	訪日外国人数	訪日ベジタリアン数 (推計)
1 インド	29.0%	175,896	51,010
2 英国	14.0%	424,279	59,399
3 スイス	14.0%	53,908	7,547
4 台湾	13.0%	4,890,602	635,778
5 イスラエル	13.0%	44,214	5,748
6 豪州	11.2%	621,771	69,638
7 ニューージーランド	10.3%	94,115	9,694
8 ドイツ	10.0%	236,544	23,654
9 スウェーデン	10.0%	53,836	5,384
10 オーストリア	9.0%	27,530	2,478
11 カナダ	8.0%	375,262	30,021
12 ブラジル	8.0%	47,575	3,806
13 イタリア	7.1%	162,769	11,557
14 米国	6.0%	1,723,861	103,432
15 フランス	5.0%	336,333	16,817
16 スペイン	5.0%	130,243	6,512
17 デンマーク	5.0%	32,893	1,645
18 アイルランド	5.0%	39,387	1,969
19 オランダ	4.5%	79,479	3,577
20 ロシア	4.0%	120,043	4,802
21 中国	3.6%	9,594,394	345,398
22 フィンランド	3.3%	29,437	971
23 マレーシア	3.2%	501,592	16,051
24 ポーランド	3.2%	38,534	1,233
25 香港	3.0%	2,290,792	68,724
26 ノルウェー	2.0%	24,838	497
27 ポルトガル	1.2%	32,349	388
28 韓国	1.0%	5,584,597	55,846

(出典) 日本ベジタリアン協会資料および 2019 年訪日外客数 (日本政府観光局) をもとに MURC 作成

### ■ベジタリアン、ヴィーガンの食材の制限

	植物性食品	乳製品	卵	魚介類	肉
ラクト ベジタリアン	○	○	×	×	×
オボ ベジタリアン	○	×	○	×	×
ラクトオボ ベジタリアン	○	○	○	×	×
オリエンタル ベジタリアン	△※	○	○	×	×
ヴィーガン	○	×	×	×	×

※五葷 (にら、アサツキ、にんにく、らっきょう、ねぎ) は使用しない

(出典) MURC 作成

### ③ LGBTQ への対応

社会的な関心が高まるセクシュアルマイノリティを表す「LGBTQ」の旅行市場は、世界で約 2,000 億ドルと言われている。

日本国内においては、LGBTQ の受入環境整備および特化した旅行コンテンツは欧米と比べるとまだ少ない。

#### ■ハード整備に求められる事項

トイレや温浴施設等において、ジェンダーフリーな対応、つまりトイレの場合は多目的トイレ、温浴施設であれば貸切制度、客室ごとに個別風呂を設けるなどの対応が効果的となる。

#### 《事例》

誰もが利用可能な多目的トイレの表示に、ジェンダーフリーの概念も取り入れられている。




(写真) MURC

## ■ ソフト整備に求められる事項

日本国内に、LGBTQ フレンドリーの宿泊施設、飲食施設に関する情報発信を行い、認知度向上による利用促進を図っている。

### 《事例》

1. 事業概要		2. まとめ		
事業主体	株式会社 新通	実施結果	<ul style="list-style-type: none"> <li>外国人に対する大阪・沖縄のLGBTQ関連店舗やイベントに関する情報を一元化し、合計67軒（大阪36軒、沖縄31軒）もの店舗が掲載されたWEBサイトを造成。情報のプラットフォームとして一過性なものではなく、翌年度以降も継続的なPRの手段として、リピーター及び新規ユーザーの獲得につながる仕掛けとなった。</li> <li>WEBサイト掲載店舗の利用額並びにイベントの参加人数及び消費額に関して、大阪・那覇ともに、KPI目標値を大きく上回った（大阪の場合、WEBサイト掲載店舗利用額及びイベントの参加人数は2倍超、イベント消費額は3倍超）。</li> <li>プライベートに合わせたナイトイベントを海外に向け発信し大々的に開催したことは新しい試みであり、今後も外国人流入・消費拡大策として有効であると言える。</li> <li>観光コンテンツを含み造成したツアーに関しては、宿泊費と観光消費額を合わせた旅行代金が参加者1人当たり586,000円となり、ターゲットが富裕層とリンクすることが分かる。</li> </ul>	
その他構成団体	株式会社 アウト・ジャパン			
事業内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>大阪・那覇のLGBTQバーやクラブ、LGBTQフレンドリーレストラン情報及びイベント情報を掲載するWEBサイトの作成・運営。</li> <li>サイトへの流入促進策として、海外LGBTメディアや海外でのプロモーションを通じ、海外のLGBTQエンドユーザーに情報発信。</li> <li>大阪と那覇で開催されるLGBTQ関連イベント開催期間に、それぞれの都市でイベント・パーティーを実施。</li> <li>LGBTQ専門旅行会社により、ナイトタイムのコンテンツ利用を含めた観光コンテンツのツアーを造成・販売。</li> </ul>	考察・課題	<ul style="list-style-type: none"> <li>WEBサイト掲載により、ユーザーと店舗側双方に、地域のナイトライフ情報を集約したプラットフォームとして有効に活用され、利用消費額向上にもつながった。今後も継続的なPRの手段としてリピーター及び新規ユーザーの獲得に活用が可能である。</li> <li>関連イベント開催に合わせたナイトイベントの開催は、集客・利用消費額ともに結果が残せる効果的なコンテンツである。</li> <li>LGBTQマーケットをターゲットにしたイベントやメディアでのプロモーションが、サイト流入に有効だった。</li> <li>旅行商品は個人手配中心のアジア等近隣よりもロングホーションをターゲットにし、各国の旅行エージェントと提携しながら販路を拡大させる必要がある。</li> </ul>	
実施エリア	大阪府大阪市、沖縄県那覇市			
実施期間 (コンテンツ提供期間)	2019年8月31日～1月31日（WEBサイトは継続して運用）	3. 事業継続への取組		
事業実施風景	 <p>WEBサイト</p> <p>ナイトイベント</p> <p>大阪</p> <p>沖縄</p>	継続	継続の意向あり	継続しない
		<ul style="list-style-type: none"> <li>WEBサイトは情報をアップデートさせ継続的に展開する。ターゲットを絞りかつ予算的にも効果的なプロモーション展開でサイト流入を図る。また、サイトからの広告収入取得するため、システム構築によるマネタイズ化を検討する。</li> <li>イベントは実施エリアの地域事業者を主体としながら、海外に発信するプロモーション関連でサポートを図る。</li> <li>本事業年度事業の成果を踏まえた他エリアでの事業拡大を図る。</li> <li>旅行商品の販路拡大。</li> <li>他のナイトタイムエコミー推進事業との連携を模索し、コンテンツ拡充と更なる日本のナイトタイムエコミー推進を目指す。</li> </ul>		

(出典) 観光庁「最先端観光コンテンツインキュベーター事業 《夜間帯を活用した観光コンテンツの造成》ナレッジ集①事業成果報告書」(2020年3月)

## (5)最近のユニバーサルデザインの導入例

### 【2020年東京オリンピック・パラリンピック競技大会に関連した取組】

国において、2020年東京オリンピック・パラリンピック競技大会を契機として、ユニバーサルデザイン化・心のバリアフリーを推進し、大会以降のレガシーとして残していくための施策を実行するため、ユニバーサルデザイン2020関係府省等連絡会議が設置された。同会議の街づくり分科会の資料において、ユニバーサルデザインに関する事例が紹介されている。

新国立競技場の「新国立競技場の整備計画（2015年8月決定）」の基本理念の一つに「世界最高のユニバーサルデザイン」があり、「国際パラリンピック委員会（IPC）のアクセシビリティガイドを踏まえ、車椅子席数、通路、エレベーター、トイレ等の施設について、世界最高のユニバーサルデザインを導入する。」とされている。

また、大会で使用するその他の競技会場についても、組織委員会と連携して、IPCで承認された世界水準のバリアフリー基準（Tokyo2020アクセシビリティ・ガイドライン）に従ったバリアフリー化に向けて、施設の整備や施設管理者等への働きかけ等を行うこととしている。

加えて、設計計画段階での「当事者参加」、競技場以外の「バリアフリー化の推進」、「ガイドライン等の改正・改訂」等が示され、ハード面以外にも「ユニバーサルツーリズムの普及促進」「移動制約者のためのバリアフリールート案内WEBアプリ」等についても示されている。

ここでは「ユニバーサルデザイン2020関係府省等連絡会議」街づくり分科会（第3回）での資料をもとに、その導入計画等を調査した。

### <イメージ>



### ■当事者参加

設計から施工段階において、高齢者、障がい者団体及び子育てグループとのユニバーサルデザイン・ワークショップを開催し、関係者の意見を集約していくことが意図されていた。

### ■バリアフリー化の推進

競技場以外にも以下のバリアフリー化の推進が示されていた。

（競技会場周辺エリア等）

道路／都市公園／トイレ

（旅客施設関連）



主要鉄道駅／都内主要ターミナル等／都市交通（BRT：Bus Rail Transit）／成田、羽田（国際線）を中心とした空港／全国の主要鉄道駅周辺（特定道路を含む）／全国の主要な旅客船ターミナル など

### ■ガイドライン等の改正、改訂

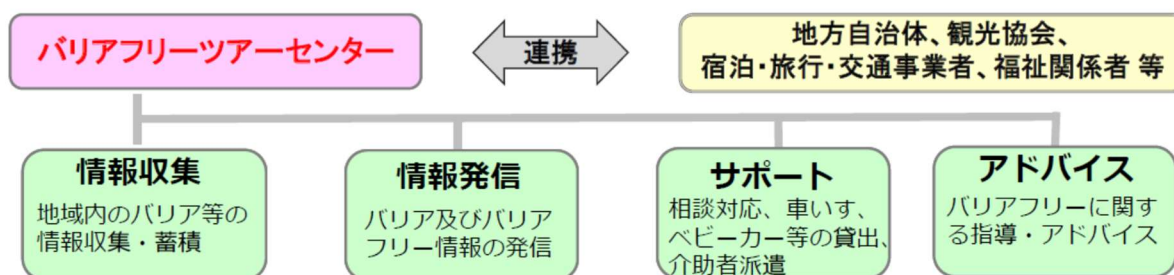
バリアフリー化の推進のため、以下のガイドライン等の改訂が示されていた（2018～2022年にかけて改訂されている）。

- ・公共交通機関の旅客施設に関する移動等円滑化整備ガイドライン
- ・公共交通機関の車両等に関する移動等円滑化整備ガイドライン
- ・公共交通機関の役務に関する移動等円滑化整備ガイドライン
- ・高齢者、障害者等の円滑な移動等に配慮した建築設計標準の改正

### ■ユニバーサルツーリズムの普及促進

「バリアフリースターセンター（バリアフリー旅行相談窓口）」とは、観光や移動に際して、何らかの支援を必要とする方からの相談・問い合わせ等に対応するものであり、中部地方では「伊勢志摩バリアフリースターセンター」が、空港隣接では「那覇空港 しょうがい者・こうれい者観光案内所：沖縄バリアフリースターセンター」がある。

情報発信の多言語化により、海外からの高齢者・障がい者旅行者の受け入れを促進することが示されていた。



### 【バリアフリースターセンターでの案内内容】

- バリアフリー対応の観光地
- バリアフリールームのある宿泊施設
- 介護タクシー・レンタカー
- 車いす・オストメイト対応トイレ・点字の観光パンフレットのある施設
- 透析旅行
- 入浴介助の可能な施設 など

## ■車いす利用者等の移動制約者のためのバリアフリールート案内 WEB アプリ「Japan Walk Guide」

スポーツ観戦をする観客および関係者にも、車いす利用者等の移動制約者がいることから、最寄りのバス停や駅から競技場までの経路上のバリアフリー情報を一括して得られることが望まれた。そこで、車いす利用者等の移動制約者に対して、日本電信電話株式会社（NTT）と公益財団法人交通エコロジー・モビリティ財団によって最寄りのバス停や駅から競技場までのバリアフリー情報を一括して提供する WEB アプリ「Japan Walk Guide」が開発された。

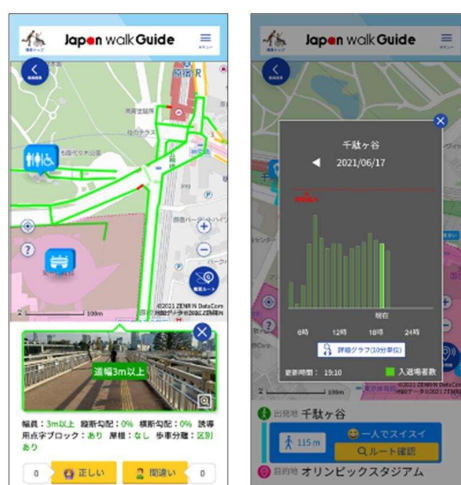
以下に、主な機能を示す。



画面 1 スタート画面

画面 2 乗り換え検索画面

画面 3 徒歩ルート案内画面



画面 4 周辺施設情報画面

画面 5 駅混雑情報

図：Japan Walk Guide の画面イメージ

(出典) NTT ニュースリリース (2021年8月19日)

### ・乗り換え検索

駅構内バリアフリー情報を考慮した乗り換えルート検索について、競技場を目的地・出発地に指定して検索可能としている。

### ・徒歩ルート案内

競技場までのアクセシブルルート（バリアフリールート）情報を表示し、傾斜や段差の有無など文字情報以外にもボランティアが収集した現地写真による確認が可能

## ・ 周辺施設情報

周辺の多機能トイレや案内所などの施設情報も掲載

## ・ 駅混雑情報

携帯電話基地局データ等による「駅の混雑予測情報」を提供

### ■次世代型電動車いす WHILL（羽田空港・羽田イノベーションシティ）

車いすの移動を円滑にするもの「次世代型電動車いす WHILL」として導入されている。従来の電動車いすとは以下の機能において異なる。

- ・ 手元のスマホ状の端末で目的地選択、発進・停止の操作ができ、自動走行機能や荷物入れが設けられている。
- ・ 原則として保安エリア内の定位置から搭乗口方面に向かって自動的に移動するようプログラムされており、利用者が目的地に到着した後は自律的に定位置に戻ることができる。
- ・ 走行中に歩行者などの障害物を認識した場合は、減速するか急停止を行い、安全面に配慮している（進行を妨げられ続けると、道を空けるよう音声が出る）。



待機している様子



利用状況



無人で待機場所まで帰る



タイヤは左右方向にも回転し  
小回りが利く



手元のタブレット端末で目的地の設定、  
一時停止等の操作が可能

(写真) 愛知県提供