公立大学法人　高崎経済大学
大学院地域政策研究科

准教授　長野　博一
都市計画研究室（NAGANO LAB）
（Urban Planning Laboratory）

NAGANO LAB
TAKASAKI CITY UNIVERSITY OF ECONOMICS

心のバリアフリー推進のためのモデル検討調査の成果報告会
基調講演資料／2024年3月13日（水）

心のバリアフリー施策の可視化に必要なUXデザイン

プロフィール

◇氏　名：長野博一　1978年生まれ　都市計画家（認定都市プランナー）、地域デザイナー
◆所　属：公立大学法人　高崎経済大学大学院　地域政策研究科　准教授
◇経　歴：・2003年3月　日本大学大学院理工学研究科博士前期課程修了
・2003年4月　民間企業（不動産開発）など（2005年3月まで）
・2005年4月　特別区技術系職員（都市計画系）（2019年3月まで）
・2011年3月　日本大学大学院理工学研究科博士後期課程修了
・2019年4月　福島大学経済経営学類 特任准教授（2022年3月まで）
・2021年6月　㈱パスコ　顧問（技術顧問契約・大学との兼業）
・2022年4月　高崎経済大学 地域政策学部 准教授
・2023年4月　　同　大学院 地域政策研究科（兼担）

◇学　位：博士（工学）
◆専　門：都市政策、都市計画、交通政策、ユニバーサルデザイン、地域デザインなど

長野研究室では、誰もが暮らしやすい都市の計画と設計の方法論、愛着を育む住みよい地域のデザインの手法、地域で支える移動の仕組みづくり、居心地の良いサードプレイスのデザイン、空き家・空き地を増やさないための手法など、各種研究テーマを設定し、都市の計画と設計に対し多角的にアプローチする中で、地域の合意形成を図るための活動・研究を行っています。

状況整理（法制度・動き）

＜社会へのアプローチ・実践手法＞

福祉のまちづくり条例制定

バリアフリーMP・基本構想

障害理解の促進（人権ベース）

心のバリアフリーの普及・啓発（思いやりや優しさではない）

等・・・

＜制度的な操作＞

▷ 環境整備

＜啓蒙＞

▷ 合理的配慮

当事者参画
当事者間合意

＜国レベル・法制度＞

障害者差別解消法
（人権・平等そのもの）
バリアフリー法
（社会環境整備／教育啓発）
障害者基本法／障害者雇用促進法／
その他障害者関連法

＜世界レベル・条約＞

障害者権利条約

障害者関連以外

＜社会のベース・理念＞

人権／他の者との平等／多様性理解／ﾕﾆﾊﾞｰｻﾙﾃﾞｻﾞｲﾝ

法体系の変遷と課題から見えるUDの展望

交通バリアフリー法

・ﾊﾞﾘｱﾌﾘｰ基本構想
・鉄道駅等が中心
・駅及び道路のBF
　⇒特定事業を推進

◇成　果◇
駅施設・駅周辺道路の一定の整備水準
◇課　題◇
住民参加、官民連携
BFだけでなくUDを目標

バリアフリー新法

・鉄道駅や公共施設中心
・施設及び道路のBF
　⇒特定事業計画を作成
・心のバリアフリー推進

◇課　題◇
継続的な住民参加、多様なニーズへ対応、ソフト施策の具体化
⇒心のバリアフリー
⇒情報と理解、UD

法改正～現　在

・新法の取組みを継続
・心のバリアフリー具体化
・住民提案制度の活用
・ﾏｽﾀｰﾌﾟﾗﾝ制度の創設

◇いまの課題◇
事後評価・見直し、
参加の継続性・限界点、
特定事業の限界点、
⇒事業者の理解と対応
⇒住民の相互理解

⇒問題意識を持って取り組めているか？
⇒地域の実情に合わせた対応策となっているか？
⇒持続可能な地域・社会づくりに繋げられるか？

現状はどうなっているか？ｺﾐｭﾆｹｰｼｮﾝの課題

住民（当事者）

・行政へ要望、要求
⇒依存的側面

・事業者へ要望、要求
⇒個々により異なる主張

区市町村 ✕ 事業者

・基本構想作るから、事業者さん、
特定事業計画を作ってください
・しっかり進捗管理してください
・要望がきたら対応しないといけません
・事業者さん、お金ばかり求めないでください

・多少なりとも費用を負担してください
・推進しているのは自治体さんでしょ？
・自治体さん、うまくｺﾝﾄﾛｰﾙしてください
・無理言わないでください、整備はすすめています、研修もやってます

国・都道府県

・自治体さん、基本構想
しっかり推進してください

・補助金を活用してください
・制度をうまく使ってください

・事業者さん、法を遵守しつつ、
早く整備してください

・補助金を活用してください
・企業として考えてみてください

課題：社会が作り出す障壁にあわせたソフト施策って具体的に何があるのか？？

・ハード面（環境整備）

★施設のバリアフリー化（一般的な基準）⇒合理的配慮・アクセス権利の保障？？
・・・バリアフリー法の対象範囲、選定施設で行なえばいいのか？？

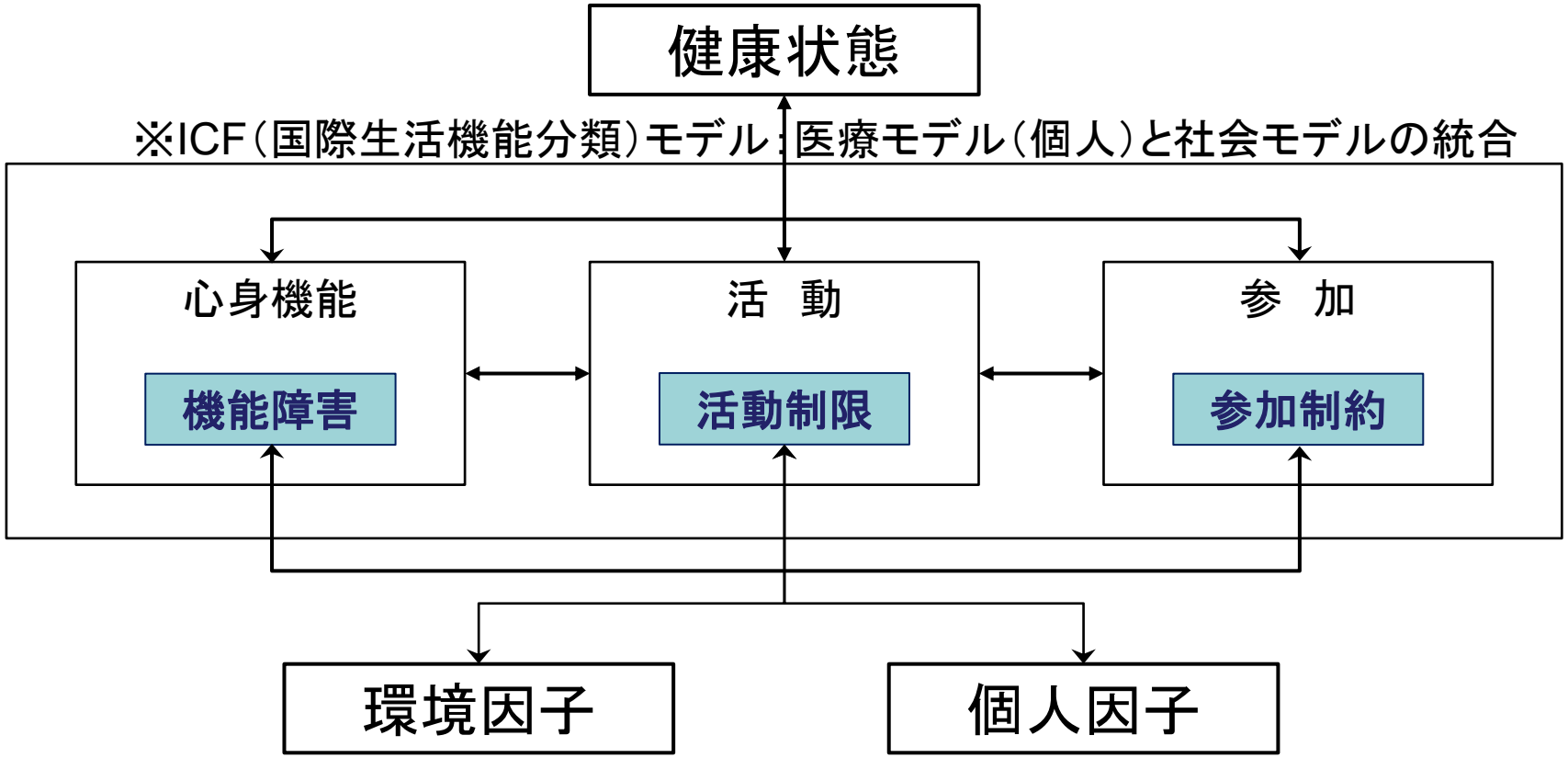
★合理的配慮の提供・・・当事者要望は施設管理者がセレクトしていいのか？？
⇒障害の社会モデルに照らし合わせれば、個々に違う（重度・軽度で全く違う）障壁に対し、
当事者間合意が無い中で対応しきれないのではないか？？（個々で言っていることが異なる）
・・・何かあれば施設管理者の理解が足りないからだ、という事にならないか？

・ソフト面（コミュニケーション・啓発・ツール・教育などなど）

★心のバリアフリー⇒国民の責務・・・と言われても、相手あっての事ですから、皆の理解は必須
・・・当事者個々で言う事が違う、一般的な解を明示してくれないと、とても困る

★当事者の内面的障壁⇒個々で違う、我々だってそうだし、そこはどうすれば良いのか？
・・・当事者の内面的障壁もあると思われるけれども、そこを理解しろと求められても、
そんなの無理でしょう、困りましたね、どうすればいいですか？となるのではないか？？

WHOによるICFモデルからヒントを得てみる



・医療（個人）モデルと社会モデルは両輪として考えるとより良い

⇒・・・社会モデルだけで議論しても個人の価値（満足度）は得られないのでは？

⇒・・・従来の個別支援とは異なる「価値向上」のための個別支援の創造が必要

⇒・・・心のﾊﾞﾘｱﾌﾘｰ施策の「体験設計」を通じた改善プロセスを見える化する

デザイン思考(コミュニケーションをデザインする)

⇒国民の一人ひとりの意識やそれに基づく
コミュニケーション等個人の行動に向けて働きかける取組
・・・UX含めコミュニケーションをデザインする事の重要性

足し算をやめて、引き算をしながら、トータルで解く

次のステージ

・難しく考えない、シンプルに
・引き算してみる、デザイン重視

場所/空間 単純明快に 迷わない	種別/境界 協議会で一致 ﾃﾞｻﾞｲﾝで解決
情報/環境 BFマップ作成 選択肢を増やす	意識/教育 リテラシー向上 科学する意識

＜心構えとして⇒デザイン思考＞

・正解を1つに絞らない、複数の代替案で構成させる
⇒不正解ができないように

・デザイナーやクリエーターに相談してみる
⇒新しいスタンダードが増える可能性

・断続的な教育啓発の機会をつくる
⇒ｺﾐｭﾆｹｰｼｮﾝ、一般化、学習機会を増やす

UXデザインとは？？（User Experience）

・UXデザインの「UX（User Experience）」とは、「ユーザー体験」を意味し、ユーザーが製品やサービスの利用を通して得られる、全ての体験を指すもの

Useable：使いやすい　Findable：商品・サービスを見つけやすい　Useful：役に立つ
Desirable：魅力がある　Valuable：価値がある　Credible：信頼できる　Accessible：手に入れやすい

・「体験」を設計する⇒脚本（シナリオ）を検討するということ（学習が必要）

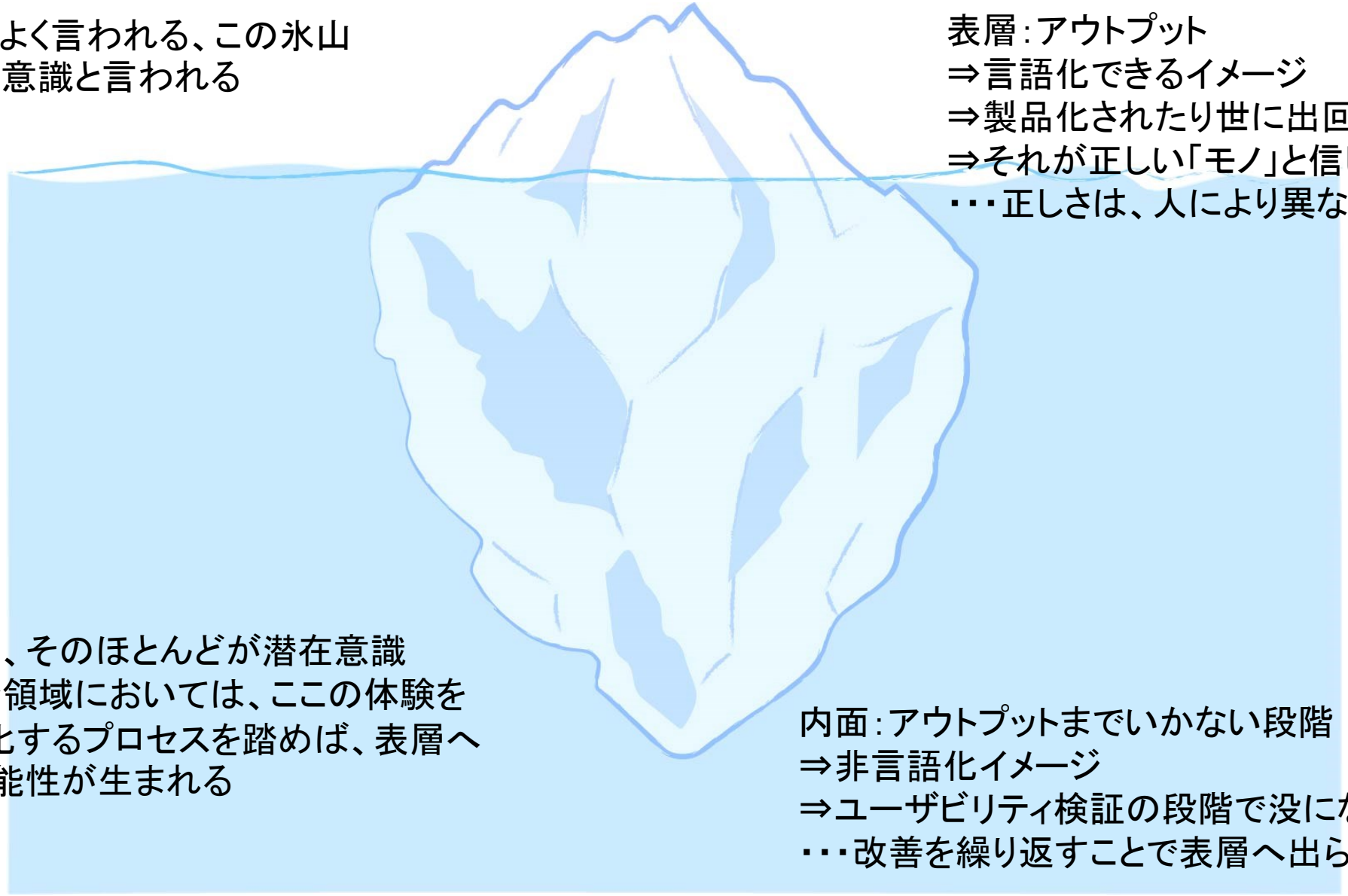
⇒ユーザビリティ（使い勝手）が基本（UDの方向性として）、体験から『適正に抽出』しないといけない
⇒使ってみてダメだった、良かった、の積み重ねが重要（失敗を重ねないとわからないし、当事者の意見が常に正しいとは限らない。各ユーザーの体験を要望や要求で受け取るべきではない、対話から科学する。）
⇒全員が満足するユーザビリティの確保をいきなり目指す必要はない（徐々にでOK）、プロセスを見える化
・・・それぞれの主体別のシナリオがあって、統合したシナリオが成立できるか？？（目指すべきだが）

・「モノ」の設計から「コト」の設計のシフトチェンジ⇒サービスのデザイン（選択肢がある）

⇒それがないと、生活に支障がでるのか？？いますぐその整備（モノ）を行わないと、著しく不利益を被る人はどのくらいいるのか？？コトでクリアできそうならそっちでもよいか？？ウエットな感情で判断してないか？？
⇒「コト（≒サービス）」をデザインする＝複数の代替案の構築、新しい文化をつくる、正解は複数あって良い

世の中で出回っているアウトプットは、ごく一部（その他のプロセスが貴重）

心理学分野でよく言われる、この氷山の表面は顕在意識と言われる



表層：アウトプット
⇒言語化できるイメージ
⇒製品化されたり世に出回るもの
⇒それが正しい「モノ」と信じられている
・・・正しさは、人により異なる

人間の意識は、そのほとんどが潜在意識
⇒UXデザイン領域においては、ここの体験を通じて見える化するプロセスを踏めば、表層へ出ていける可能性が生まれる

内面：アウトプットまでいかない段階
⇒非言語化イメージ
⇒ユーザビリティ検証の段階で没になる
・・・改善を繰り返すことで表層へ出られるものもある

UXデザインの5段階モデル

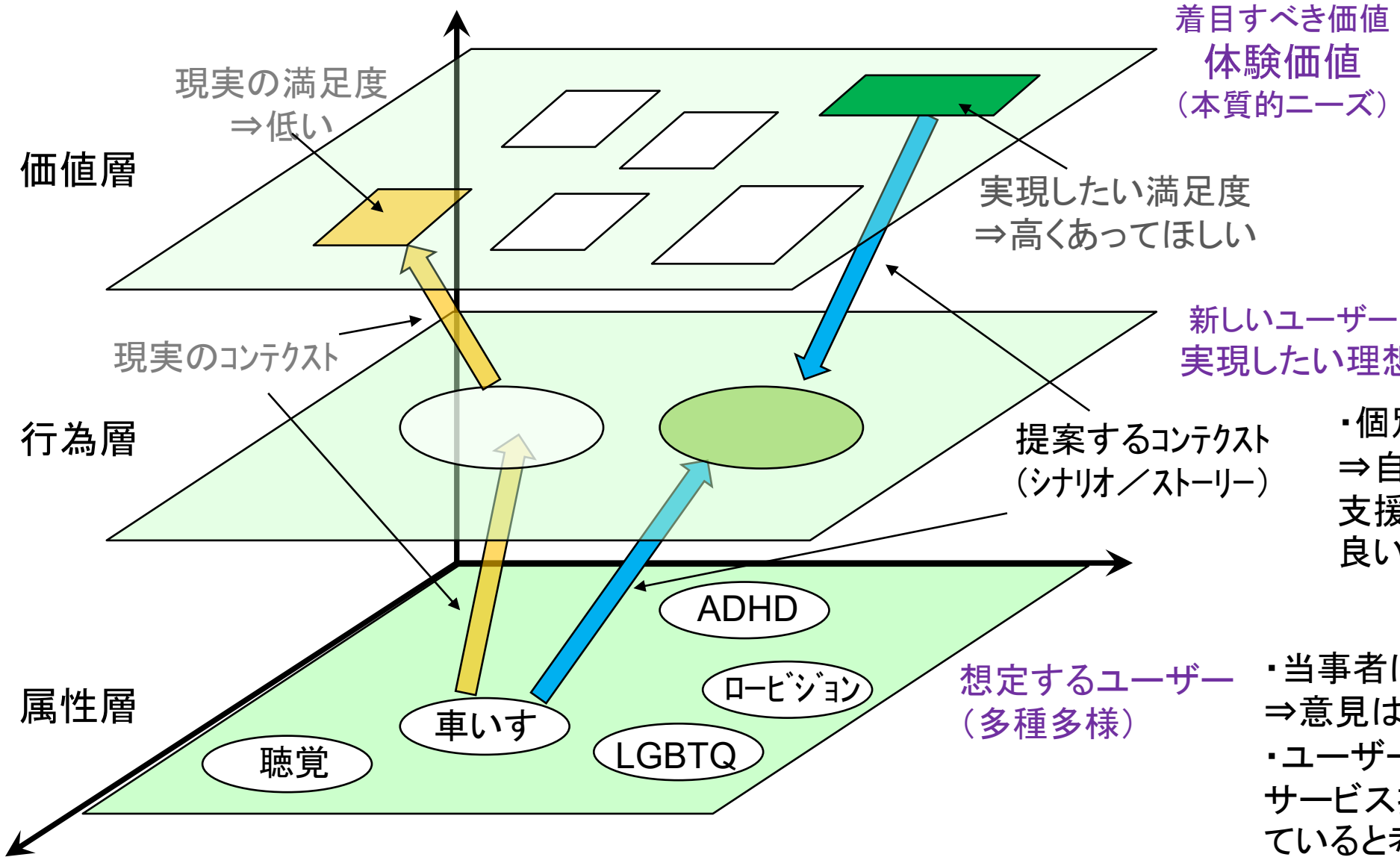
具　体

抽　象

表　層 surface	ビジュアルデザイン	ユーザーが視覚的に認識するデザイン ・ロゴデザインなどUI（ユーザーインターフェース）に関するあらゆる要素をデザイン
骨　格 skeleton	インフォメーションデザイン ナビゲーションデザイン インターフェースデザイン	ユーザーが理解しやすいインターフェース上の情報設計 ・ワイヤーフレーム（設計図・トリセツみたいなもの） ・ユーザビリティの検証をやる段階
構　造 structure	情報設計 インタラクションデザイン	ユーザーが欲しい情報や使いたい機能にたどり着くための全体構造設計 ・サイトマップなどがそれに該当（全体構造の可視化）
要　件 scope	コンテンツ要件 機能要件	ユーザーにとって必要なコンテンツ・機能の設計 ・ジャーニーマップの作成（行程＝ユーザー体験⇒可視化） ・ストーリーボードの作成（シナリオづくりとも言う）
戦　略 strategy	ユーザーニーズ 目的･ゴール設定	ユーザーニーズとプロダクト目的の設定 ⇒マスタープランニング ・プロダクト目的（事業側が実現したいビジネス上のゴール） ・ユーザーニーズ（どんなユーザーが何を求めているのか）

※参考）荻原昴彦「UXデザイン図鑑」を一部改編して作成（長野）

標準的な施策と個別支援の両輪で考えるのは当たり前



・シナリオは各自でバラバラ
⇒つまり、社会側がつくりだす障壁の標準モデルは何かを見える化した方が良い

・個別シナリオをつくる
⇒自分の満足度を上げる個別支援とは何かを検討してみると良い

・当事者は多種多様
⇒意見はバラバラ（当たり前）
・ユーザーは、当事者だけではない。サービス提供者、傍観者も含まれていると考えるべき

※参考）安藤昌也「UXデザインの教科書」を一部改編して作図（長野）

具体的に、どんなサービス（心のバリアフリー）が作れるのか？

荒川区コミュニケーション支援ボード

出典:UKHomeOffice
https://github.com/UKHomeOffice/posters/tree/master/accessibility/dos-donts/posters_ja ）

JAPAN AIRLINES　JALPAK

（共同リリース）

2022年3月23日
日本航空株式会社
株式会社ジャルパック

JALとジャルパックが東京都「心のバリアフリー」好事例企業に選出

日本航空株式会社（以下JAL）と株式会社ジャルパック（以下ジャルパック）は、令和3年度東京都「心のバリアフリー」好事例企業にそれぞれ選ばれました。JALグループでは「誰もがいきいきと輝ける社会の実現」を目指しており、さまざまな場面でのダイバーシティ＆インクルージョン（D&I）推進とアクセシビリティ向上に向けた取り組みが評価されました。JALは、第15回「国土交通省国土交通省バリアフリー化推進功労者大臣表彰(*1)」に続き、アクセシビリティ分野での2つ目の表彰となりました。

(*1)2022年3月17日付共同リリース「JAL・ANA 2社共同で、第15回「国土交通省バリアフリー化推進功労者大臣表彰」を受賞」
https://press.jal.co.jp/ja/release/202203/006587.html

「心のバリアフリー」好事例企業は、東京都が選出するもので、心のバリアフリーに対する社会的気運の醸成に向け、意識啓発などに先進性、独自性、波及効果などの観点から特に優れた取り組みを実施している企業のなかから選ばれます。

■JALおよびジャルパックの取り組み事例

	取り組みのポイントと具体的な内容（一例）
JAL	(1)経営を含む全社員教育や外部と連携した心のバリアフリーの実践 全社員向けのアクセシビリティ教育の実施および他航空会社や空港ビル、障がい関連団体など、会社の垣根を越え外部と連携しイベントを実施することで社内外における心のバリアフリーを実践 (2)障がいのある社員の活躍推進と相互理解による全社員のD&I推進 特例子会社JALサンライト社員による、JAL社員向けのカフェ・マッサージルーム・ネイルルーム・シューシャインサービスの提供など障がいのある社員の活躍領域の拡大 (3)全てのお客さまが安心して利用いただける利用環境の整備 ・主要空港（*）のお手伝いを希望されるお客さま専用カウンターの刷新や聴覚障がいのあるお客さま向けの「コミュニケーションカード」の導入（*）羽田空港・成田空港・札幌(新千歳)空港・大阪(伊丹)空港・福岡空港・沖縄(那覇)空港 ・グループ会社のジャルパックと連携し、アクセシブルツーリズムを推進
ジャルパック	(1)「心のバリアフリー」の理解を深めるため充実した社内教育を実施 車椅子試乗体験や高齢者疑似体験を取り入れた教育を実施。サービス介助士やユニバーサルマナー検定取得も推進 (2)さまざまな専用ツアー(アレルギーのお子さまや車椅子利用者対象)の提供 「ユニバーサルルーム特集」「10品目の低アレルゲン対応食沖縄ツアー」の他、JALと連携をした車椅子利用者対象とした専用ツアーの取り組み (3)サステナブルな新しい旅の提案への取組 「旅への障壁」を排除し、誰もが安心して楽しんでいただけるような旅の選択肢の拡充。旅行中のプランの提供や専用HPの改善など情報発信にも力を注ぎ、東京都のポータルサイト「だれでも東京」との連携も実施 （例）・「車椅子でも体験可能な人力車観光」の追加プランの提供 ・ハワイで電動車椅子レンタルを導入し、旅マエの現地情報として専用サイト(*2)でご案内

おわりに

私の話題提供は、あくまでもきっかけづくりと問題提起になります（今回は前座ということで）。ユーザー体験をベースにした取り組みは、繰り返しの失敗の積み上げ（つまり学習です）から成立していきます。ＵＤのプロセスと同じ事でもあり、今一度、問い直す時期であろうと考えます。

正しさは、人の数だけあるということ。体験（経験）もまた、星の数ほどあるということ。

日本ケアフィット共育機構さん、ながよ光彩会さん、茅ヶ崎市さん、東武鉄道さんの取り組み事例を参考に、どのようなかたちで「体験設計」を深堀り出来るか、考えてみたいと思います。

＜専門分野＞お手伝いできますので、ご相談ください

- 都市計画領域全般（マスタープランほか何でも）
- 空き家、空き地などの問題改善（予防措置）
- バリアフリー基本構想、ユニバーサルデザイン計画
- 交通政策（ﾏｽﾀｰﾌﾟﾗﾝなどの計画策定）
- まちづくり領域全般（市民参加など含めて）
- 地域づくり（移動の仕組みづくりや組織づくりなど）
- 都市政策のセカンドオピニオンをお受けしています

公立大学法人　高崎経済大学・大学院
地域政策研究科
准教授　長野 博一

Hirokazu NAGANO　Ph.D.

nagano@tcue.ac.jp

https://naganolabtcue.wixsite.com/nagano-lab