

おもてなしのこころ

# UDでむかえる 南会津の旅

今、すべての人に  
安全で安心な生活や行動ができるように

さまざまな場面で

**ユニバーサルデザイン—UD—**

の

導入が求められています。

それは、観光においても同じ。

あらゆる人が楽しみ、癒やされ、体験し

あらたな出会い、発見ができるように

これからの南会津は

**おもてなしのこころ—UD—**で

「思いやりスペース」を設けた会津田島祇園祭



かやぶき屋根の湯野上温泉駅では  
いろいろと湯茶が観光客をお迎えます

シャワーチェアと手すり



踊り場まで延びた手すり

冷たいお水です  
ご自由どうぞ!

冷水とイスのおもてなし

**ユニバーサルデザインってなに?**

ユニバーサルデザイン—Universal Design—

(UDと略記することもある)とは

年齢や性別、身体的能力の違いなどにかかわらず

初めからすべての人が使いやすいように

製品、建物・空間、情報提供や

サービスの仕方などを

デザインしようとする考え方



**みんなにやさしいデザイン**

のことを言います

## ユニバーサルデザインチェックをしてみませんか？ ユニバーサルデザイン（UD）チェック＝こちよい旅環境づくりの第一歩です

UDチェックでは、施設やサービスなどについて、あらゆる人にとっての使いやすさをチェック（評価）し、改善のためのアドバイスも行います。これらを情報として提供し、障がい等で旅をためらっていた方にもお出でいただくことができるように、こちよい旅の環境づくりのお手伝いをします。

### 実例 湯野上温泉UDチェック

大内宿や塔のへつりなど、下郷町の主要観光地の間近に位置する湯野上温泉。平成22年度、福島県南会津地方振興局が実施した「ユニバーサルデザインによる誘客促進事業」により、旅館やホテル、民宿などにおいてUDチェックを行いました。

#### 参加した宿泊施設（調査順）

- ・みやもと屋
- ・ホテル大坂屋
- ・紫泉
- ・ひらのや
- ・にしきや
- ・星乃井
- ・館乃湯
- ・扇屋
- ・洗心亭
- ・御宿つるや

#### アプローチ



たたきが連続していると  
もっと移動しやすいですね。

#### 玄関



玄関で靴を脱ぐのは  
ちょっと大変。イスを貸していただけたので良かったです。

#### ロビー



多言語の  
情報があるとさらに  
良いですね。

#### 館内移動



段差やじゅうたんの上は  
車イスでは少し大変だけど、  
サポートしてもらえば問題  
ありません。

#### 客室



体が不自由だと伝えたところ、1階の部屋に  
していただけて安心しました。

### UDチェックに参加して…

専門家のほか、実際に障がいのある方々にもチェックに参加していただき、より実情に際した調査となりました。接客側の対応によっては、すべての設備・備品を完全に整える必要がない事も教えていただきました。

おもてなしのUDの第一歩として[耳マーク]を設置し、お客様をお迎えする場所に掲示しました。

[UDチェックに参加した旅館の方の声]



[耳マーク]とは？  
耳の不自由な方からからの申し出があれば、筆談など必要なお手伝いをします！という意思表示を示すマークのこと。

## UDチェックはどのようにして行うの？ 利用者の立場になってみんなでチェックし、みんなで考えます

●検証者が評価シートを使い、ユニバーサルデザインの視点からチェックします。  
また、体験レポートも作成します。  
検証者 高齢者 さまざまな障がいのある方  
親子づれ 外国人など

●ユニバーサルデザインの視点からのチェックとは？  
わかりやすさ 利用しやすさ（使いやすさ）  
安全・安心、楽な姿勢、楽な力で利用できるか  
心地よさ・気持ちよく快適に など  
ハードとソフトの両面からチェックします。

●チェック箇所はどんなところ？  
ハード：アクセス・案内・玄関・フロント・ロビー・  
トイレ・脱衣室・浴室・客室・宴会場など  
ソフト：情報のわかりやすさ・食事の対応など  
利用者が関わること、すべてです。



#### 脱衣室



誰もが使いやすい高さ  
になっていますね。

#### トイレ



和式だけでなく、洋式の  
トイレもあって良かったです。  
子ども用便器の貸出があると助かります。  
[検証者（外国人の親子づれ）の声]

#### 宴会場



食膳の高さを調整してもら  
えるのはうれしいですね。

#### 浴室



浴槽に手すりと中段が  
あり入りやすいですね。  
シャワーチェアも  
あるから安心ですね。

#### 施設全体の感想



フロントに耳が不自由な方と  
筆談できるスペースがあるといいですね。

### ワンポイントUD 『ちょっとした工夫でより快適に！』

●ハードの観点から●  
たとえば、今ある段差などを  
すぐに直すことは困難ですが、  
簡単なスロープを準備するなど  
“少々の工夫でできること”  
もたくさんあります。

●おもてなしのところで●  
「いつでも、手助けしますよ」という気持ちが  
伝わるだけで、不安な気持ちが楽になります。  
そんな“些細なこと”が  
“とても大切なこと”だと気付くことで  
ユニバーサルデザインの“おもいやりのかたち”が  
見えてきます。

福島県南会津地方振興局では  
観光のユニバーサルデザイン化に  
積極的に取り組んでいます

南会津地方の観光拠点は大切な資源

下郷町の大内宿・塔のへつり、檜枝岐村の尾瀬、  
只見町の広大なブナ林、南会津町の会津田島祇園祭 など…

観光のUD化を進める



来訪者の満足度がアップし、  
人の交流が増える



地域の活性化につながる



地域経済への波及効果も期待できる



身近なところにある  
おもいやり-気づき-のころから  
UDを見つけよう

訪れる人・地域の人だれもが  
こちよく過ごせる 南会津のために



## ユニバーサルデザインってなに？

ユニバーサルデザイン—Universal design—とは  
年齢や性別、身体的能力の違いなどにかかわらず  
初めからすべての人が使いやすいように  
製品、建物・空間、情報提供やサービスの仕方などを  
デザインしようとする考え方  
すなわち、**みんなにやさしいデザイン**のことを言います

### ユニバーサルデザイン —UD— 7つの原則

- どのような人でも公平に使えること
- 使う上で自由度が高いこと
- 使い方が簡単ですぐにわかること
- 必要な情報がすぐに理解できること
- ミスをしてもしも危険につながらないこと
- からだへの負担が少ないこと
- 利用するための大きさと空間を確保すること

### なぜ今、「ユニバーサルデザイン—UD—」の導入が求められているの？

#### ● 背景

国際化、少子高齢化、人権などがキーワードと言われる21世紀では、年齢、性別、言語、障がいの有無などを超えて、すべての人がそれぞれの個性を大切にされ、生活しやすい社会環境をつくることが求められています。

さらに観光地では...

- 健康ブーム
- 温泉ブーム
- 個人旅行の増加
- 安価・近場・短期間
- 滞在回遊型
- 高齢者の観光客全体に占める割合の増加
- 外国からの観光客の増加



求められる「だれもが旅をしやすい環境づくり」

また、旅に不可欠な「情報の解りやすさ」についても、情報の多言語化など、配慮が必要とされています。

# 会津田島祇園祭におけるUDの取組み

福島県南会津振興局ではユニバーサルデザインによる観光誘客を促進するため平成21年度に「南会津おもてなしのユニバーサルデザイン研修会」、平成22年度には「会津田島祇園祭におけるおもてなしのユニバーサルデザイン勉強会」を実施し、お祭り当日の現地調査も行いました。



## 平成22年7月 会津田島祇園祭でのUDいろいろ

勉強会の成果として、南会津町では、住民の方も含め、さまざまなUDによるおもてなしを実践しました！

イスにすわって行列を観覧できるおもいやりスペースを設置



UDに配慮したわかりやすいマップを作成



沿道の水は住民の方のおもてなし



ちょっとひと休みできる無料休憩所を用意



様々な方にお祭りを楽しんでいただきました



福島県南会津地方振興局

〒967-0004 福島県南会津郡南会津町田島字根小屋甲4 2 7 7-1

電話：0241-62-2062 / FAX：0241-62-5209

e.mail : minamiaizu.chihoushinko@pref.fukushima.jp

### ● 協力

特定非営利活動法人

ユニバーサルデザイン・結

〒960-8142 福島県福島市小倉寺字中ノ内27番10

TEL. 024-528-9981 FAX. 024-528-9982

<http://www.ud-yui.com> [info@ud-yui.com](mailto:info@ud-yui.com)