

当事者参画の進め方

1 当事者参画の効果

最初に「当事者参画の取組を行うことで、どのような効果があるのか」、「自治体・事業者等や当事者にとってのメリットは何か」を例示します。

- 当事者参画の取組は、不特定または多数の人が利用する次のような公共施設等において、施設の規模や利用者の状況に応じて、多様な利用者のニーズに配慮して実施することが有効です。

例：庁舎等の事務所、集会施設、文化施設、スポーツ施設、医療・福祉施設、学校、公園、公共交通施設及び周辺の広場・歩道等

- 当事者参画の取組による効果として、以下のように施設の品質や利用する全ての人にとっての利便性・安全性の向上が可能となります。

(1) 多様な人のニーズを理解する契機になる

自治体・事業者等が、当事者は施設を利用する時にどういうことに困るのか、今まで気付かなかったニーズを知ることができます。また、当事者が他の当事者のニーズに気付く機会にもなります。当事者参画は、このような気付きと理解の重要なプロセスとなります。

当事者参画の場で、多様な当事者の声を聴くことにより、利用する立場からの「使いやすい／使いにくい」や「使える／使えない」ということが具体的に見えてきます。

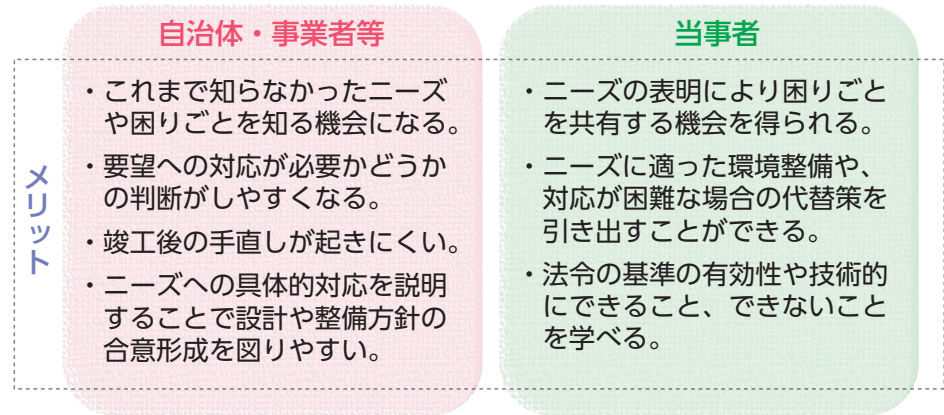
(2) 当事者を含む全ての人にとって、より使いやすい施設に近づく

施設の状態により様々な条件や制約が異なるため、基準やマニュアル通りに整備するとしても、計画・設計等で具体的な仕様や配置をどう行えばよいか、判断に迷う場合があります。また、スペース等に限りがあり、何を優先すべきか選択が必要な場合もあります。

一方で、整備した後に利用者から使いにくいとの指摘を受けてしまうこともあります。例えば、視覚障害者誘導用ブロックをどのような位置に敷設するか、トイレの個室等に各設備や手すりをどのように配置するかなどについて、より使いやすさが求められます。

多様な当事者が参画するほど様々な視点が加わり、利用する場面を見据えた、より有効な設計や整備に結びつくとともに、その結果、全ての人にとって、使いやすく、安全な施設づくりにつながります。

- 当事者参画の取組による自治体・事業者等や当事者にとってのそれぞれのメリットを例示します。



2 当事者参画の企画

まず当事者参画を行うことが適切な対象事業を選定して、共通目標を定め、参画の方法やタイミングを検討します。

2-1 対象事業の選定

以下の視点から採用する事業を選定します。

- (1) 対象とする事業の検討
- (2) 当事者参画を採用するきっかけ
- (3) 参画の仕組みの事業での位置付け

2-3 参画のタイミングと期待できること

タイミングにより、実現可能な対応が変わります。

- ① 構想（基本構想）
- ② 計画（基本計画）
- ③ 基本設計
- ④ 実施設計
- ⑤ 施工（着工後）
- ⑥ 事後検証（竣工後）

2-2 当事者参画の共通目標の明確化

参加者が共有できる目標を設定します。

- (1) 当事者ニーズの把握
- (2) ユニバーサルデザインに関する課題の整理
- (3) 設計や整備への意見の反映

2-1 対象事業の選定

- 対象となる施設や事業を選定し、当事者参画を位置付けます。

(1) 対象とする事業の検討

①多くの施設整備に関わる事業計画等の作成

例：バリアフリー基本構想に基づく特定事業計画の策定・更新

②公共施設等における新築・改築、大規模な改修等

③公共施設等における設備の更新や部分的な改修

例：トイレのレイアウト変更・設備更新、案内サインの変更、手すりの設置位置の変更、視覚障害者誘導用ブロックの敷設ルートの変更

(2) 当事者参画を採用するきっかけ

①自治体等の事業所管部署の担当職員が必要性を認識

誰もが使いやすい施設づくりを目指す上で、法令上の基準やマニュアル等に加え、当事者の意見を聴く必要性を理解したり、ユニバーサルデザインに係る専門家の助言を受けて取り組みます。

②福祉のまちづくりやバリアフリー基本構想等の担当職員からの提案

業務の中で把握した当事者団体等のニーズについて、事業所管部署が情報共有、当事者参画の提案を受けて取り組みます。

③制度として規定

福祉のまちづくり条例等において、当事者参画を規定している自治体もあります。参画を位置付けることで手続きが標準化されます。

(3) 参画の仕組みの事業での位置付け

施設整備を通じて当事者参画を位置付けて進める方法も有効です。

①施設の基本構想、基本計画等に当事者の意見を聴取する旨を記載

②設計の契約の業務要求水準書に当事者の意見を聴取する旨を記載

③施工の契約の仕様書等に当事者の意見を聴取する旨を記載

2-2 当事者参画の共通目標の明確化

- 何を指すのかをあらかじめ参加者に示すことで目標を共有できます。

(1) 当事者ニーズの把握

多様な当事者と一緒にまち歩きによる施設等の点検や意見交換を行うことを通じて、施設を利用する際に、どこにどのような課題（バリ

ア）があるかを共有し、障害（肢体・視覚・聴覚等）等の特性によって異なる幅広いニーズを把握することができます。

(2) ユニバーサルデザインに関する課題の整理

対象施設の事業において、利用時に想定される具体的な課題を発見し、それを解消するユニバーサルデザイン（以下、「UD」という。）に係る提案をもとに意見交換を行います。

(3) 設計や整備への意見の反映

対象施設で求められる具体的な対応内容について建設的に協議することで参加者の相互理解や合意形成を目指します。

2-3 参画のタイミングと期待できること

- 当事者の意見を聴くタイミングにより、実現可能な対応が変わります。

タイミング

当事者参画によって期待できること

①構想 (基本構想)

■施設整備のコンセプトを定める段階で、UDを目標に加えることで、その後の計画や設計において継承が可能

②計画 (基本計画)

■施設整備のベースとなる配置、規模、形状等を決める段階で、工期や予算の変更を伴うUDの提案が可能

③基本設計

■構造や間取りの方針や設備の基本的な内容を決める段階で、基本設計図面の修正を伴うUDの提案が可能
例：車椅子使用者対応トイレやエレベーターの位置・広さ、段差のないルートの設定・通路の幅

④実施設計

■寸法、建築材料、各設備等の最終的な設計を決定する段階で、詳細図面の修正を伴うUDの提案が可能
例：トイレの設備、ドアやドアノブの形状・高さ、手すりや視覚障害者誘導用ブロック等の位置

⑤施工 (着工後)

■設備部品の製品選定と配置、案内サイン等を決める段階で、デザインの内容や取付位置の変更を伴うUDの提案が可能
例：色や文字の大きさ・内容、設置位置の高さ

⑥事後検証 (竣工後)

■これまでの段階での提案がどのように実現したかを確認し、使い勝手の改善が必要な場合、運用面での工夫や将来的な改修計画、他の類似施設への反映等に係る提案により、スパイラルアップ(P10参照)を図ることが可能

※この表中で使用している「構想(基本構想)」、「計画(基本計画)」は、施設整備の段階を指すものであり、「バリアフリー基本構想」や「特定事業計画」のような特定のエリアにおける面的なバリアフリー整備に関する記載ではありません。

3 当事者参画の準備・運営

当事者参画等の方法を検討し、その方法に応じて、当事者や運営支援者等の参加者を選定します。その後、当日に向けて資料作成や情報提供の準備を行います。

3-1 当事者参画等の方法

次の中から当事者参画等の方法を検討、決定します。

- (1) 説明会・懇談会・パブリックコメント等 (2) アンケート・ヒアリング
(3) まち歩きによる施設等の点検 (4) ワークショップ

3-2 参加者の人選

当事者、運営支援者の人選の方法について検討・決定します。

- (1) 当事者の依頼の方法
① 障害者、高齢者、子育て団体、町会・自治会等に参加を依頼
② 公募等その他の方法
(2) 運営支援者の選定方法

(当日に向けた準備)

3-3 ソフト面の配慮事項

- (1) 誰にも分かりやすい情報の提供：図面等
(2) 視覚障害者への情報保障：音声読み上げ、模型等
(3) 聴覚障害者への情報保障：手話通訳等

3-4 ハード面の配慮事項

- ・まち歩きの際の肢体不自由者、視覚障害者への移動支援
・会場の選定の際のバリアフリーの状況の確認

(3-1でワークショップを選択した場合)

3-5 当日の運営方法

次の視点から運営する方法を検討し、必要な準備を行います。

- (1) 全体のプログラム (2) グループワークの進め方
(3) ファシリテーターの配置と役割 (4) 意見の集約 (5) 次善の策

3-6 事後検証とスパイラルアップ

事後検証を実施するとともに、スパイラルアップ(P10 3-6参照)を図ります。

3-1 当事者参画等の方法

- 参画のタイミングごとに方法を選択します。特に(3)まち歩きによる施設等の点検と(4)ワークショップを組み合わせることで、より効果的な当事者参画につながることを期待できます。

(1) 説明会・懇談会・パブリックコメント等

- ・説明会・懇談会では、概要資料と図面等を用いて説明する中で、バリアフリー設備等にも言及し、質疑応答を行います。
- ・パブリックコメントは、整備内容に関する公表資料に対する意見を募集、回答を行う方法で、幅広い意見を収集したい時に有効です。

(2) アンケート・ヒアリング

- ・当事者団体等を通じて当事者の意見や要望を聴取する方法で、多様なニーズに対する意見を効率的に収集することができます。
- ・アンケートで幅広く収集した意見をもとに、個別のニーズに対して深掘りして確認したい時にヒアリングを実施することが有効です。

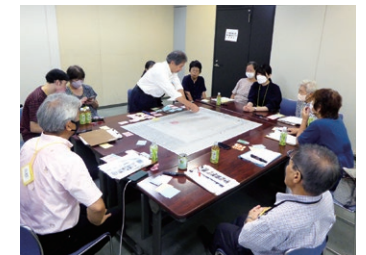
(3) まち歩きによる施設等の点検

- ・対象の施設やエリアごとに現地で設備等の現状確認をする方法です。
- ・当事者は体験や実感をもとに具体的な提案を表明でき、自治体・事業者等は、現場で意見の趣旨を確認できるため、誤解が生じにくくなります。



(4) ワークショップ

- ・特定の議題に対する参加者の理解を深めるための意見交換を行うことで、意思決定に向けた結論を導き出す時に採用される方法です。
- ・当事者と自治体・事業者等が、計画や設計の内容に係る論点を明確にし、建設的対話を積み重ねます。
- ・当事者からニーズとその背景や理由が示され、施設の物理的条件や予算等の制約を踏まえ、相互理解を図りながら、合意点を見出していきます。



- ・「(3) まち歩きによる施設等の点検」と合わせて実施する場合には、共通体験をもとに話せるため、相互理解が進みやすいです。
- *ワークショップ：ここでは、建設的対話、意見交換を行い、相互理解に基づいた意見集約や合意点を見出す作業をいう。

3-2 参加者の人選

(1) 当事者の依頼の方法

① 障害者、高齢者、子育て等の団体あてに参加を依頼

- ・自治体の福祉所管部署に相談の上、地域の当事者団体に協力を依頼して、参加いただける方の人選等を依頼する方法です。
- ・難しい場合には、広域の当事者団体から地域の団体等を紹介いただく方法もあります。
- ・個人的な意見とならないよう、幅広いニーズに精通した人が望ましいです。
- ・また、同じ種別の障害でもニーズが異なることに留意します。



例：下肢障害で車椅子を使用する人や杖を使用する人もいる、視覚障害で全盲の人や弱視の人もいる

② 公募その他の方法

- ・UDまちづくりパートナー等の人材登録制度がある場合や福祉主管部署で把握している当事者がいる場合、本人に個別に依頼します。
- ・町会・自治会やその他の住民団体等に人選等を依頼します。
- ・公募により関心のある住民の方の中から選ぶ方法もあります。

(2) 運営支援者の選定方法

- ・専門家（学識経験者、コンサルタント等）
- ・ファシリテーター：グループワークの進行役（P9 3-5（3）参照）

3-3 ソフト面の配慮事項

(1) 誰にも分かりやすい情報の提供

- ・参加者の全員が内容を理解できるように分かりやすく説明し、理解されているかを随時確認しながら進める必要があります。
- ・設計図面等は慣れていない人には読み取りが難しいため、主要な要素のみの線と彩色による分かりやすい図面等を用意します。
- ・参加者本人への事前の情報提供で必要な配慮をあらかじめ確認して対応することや、事後のフォローアップも重要となります。

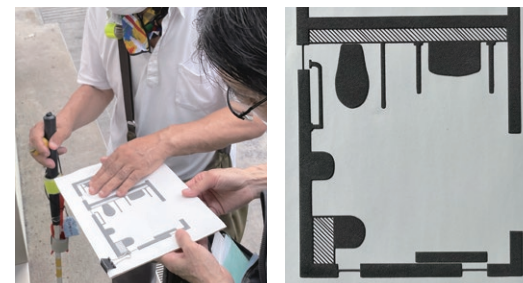
(2) 視覚障害者への情報保障

① 音声読み上げ用テキストデータ、点字資料の用意

- ・文字をPCソフトやスマートフォンアプリで読み上げて把握できる資料を用意して、図面、写真等については補足説明を追加します。
- ・本人に確認しながら、文字を点字に訳した資料を外注するなどして用意します。

② 触知できる資料（立体コピー、模型等）

- ・触れる図面「立体コピー」や模型、素材のサンプルを用意すれば、触りながら説明を聴くことで、正確に伝わりやすくなります。



(3) 聴覚障害者への情報保障

- ・本人に確認し、手話通訳、要約筆記、音声自動翻訳等を用意します。なお、手話通訳、要約筆記の派遣を依頼する方法があります。

3-4 ハード面の配慮事項

- まち歩きによる施設等の点検を実施する場合、肢体不自由者、視覚障害者等の移動支援について、本人に確認しながらサポートします。
- 会場の選定に際して、最寄り駅等から会議室に至るまでエレベーター等で円滑に移動でき、使用可能なトイレが設置されていること等に配慮するほか、車椅子利用者用駐車施設があることが望ましいです。

3-5 ワークショップを例とした当日の運営方法

- プログラムを作成し、グループワークの内容や役割分担等を関係者と綿密に調整した上で、効率的に参加者の意見を集約できるようにします。

(1) 全体のプログラム

- ・次のようなプログラムを進めることが多いです。
 - ①計画や設計等の概要説明（初回）
 - 二回目以降は、前回のふり返りや到達点の確認
 - ②検討テーマ及び論点の説明
 - ③グループワーク
 - ✓対象施設や類似施設での点検・検証
(※まち歩きによる施設等の点検を実施する場合)
 - ✓意見交換：UDの水準向上のための検討、代替策の検討
 - ④意見集約：UDの水準向上のための提案の発表等

(2) グループワークの進め方

- ・少人数(多くても10人程度以下)のグループに分かれ、検討テーマに関する意見を付箋に記載する、模造紙の上で分類するなどのワークを行います。
- ・解決策について、グループの意見を整理して結果を取りまとめます。



(3) ファシリテーターの配置と役割

- ・第三者の立場での進行役として、グループごとに配置します。
- ・メンバーそれぞれの視点や意見を確認して論点を整理し、合意できる点や難しい点の検討結果を明らかにする役割を担います。
- ・担い手としては、UDに係る情報や技術を有した経験者(学識経験者、NPO職員、コンサルタント等)が想定されます。



(4) 意見の集約

- ・自治体・事業者等が実施する事業の推進に向けて、参加者の相互理解や一定の合意形成を目指すことが重要となります。
- ・意見への対応について、①採用できること、②一部採用が検討できること、③採用が困難で継続的に検討すること等が含まれますが、採否の理由を示すことで、双方が納得し、参加者が合意できることが望めます。

(5) 次善の策

- ・意見を採用できない場合は、ニーズに応えるための代替案を検討し、人的な対応も含めて「次善の策」を提案します。
- ・このような当事者との協働による作業が参画のプロセスであり、継続することで、相互の信頼関係を醸成することが可能となります。

3-6 事後検証とスパイラルアップ

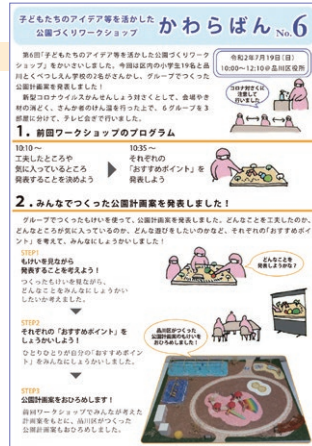
- 竣工後に当初の目的や効果が発揮できる施設環境となっているのか、検証を行う場を設け、運用上の工夫や次の計画、改修に活かしていきます。
- 構想、計画、設計、施工、事後評価の順に参画を繰り返しながら、その成果を次の事業に取り込むことで改善を図り、段階的かつ継続的に質の高い施設整備に向けて、スパイラルアップを図ります。

4 参画の後の取組

当事者参画の場で得られた意見や UD 整備に反映した内容については、記録を作成して公表するとともに、施設運営者へ引継ぎを行います。

4-1 意見の記録と公表

- 当事者参画の場に参加していない人と共有するため、主な意見や具体的な対応等について報告書等にまとめた上で、ニュースレターやインターネット等で広く公表します。



4-2 施設運営者へのユニバーサルデザインの考え方の引継ぎ

- 竣工後、施設の利用する段階で対応するのは、施設の管理等を行う運営者ですが、参画の場に出席していないことも考えられます。
- 利用者に施設の各設備をストレスなく快適に使っていただくことで、当事者参画により整備した施設の真価が発揮されることとなります。そのため、どのような人がどのように使う設備なのか、どのような配慮が期待されていたか、施設運営者に的確に伝えることが重要です。

(1) スタッフへの周知

- 施設運営者（指定管理を行う事業者等を含む）に対し、どの設備がどのようなニーズにより整備され、有効な設備になっているかなど、施設を直接運営しているスタッフにまで周知することが必要です。

(2) 事前情報の提供

- 当事者のニーズに応じて整備した設備について、ホームページ等で公表し、多様な人が安心して「きちんと使える」ことを事前に確認できることが重要です。このことが施設の活性化や高評価にもつながり、来場・来館を歓迎する姿勢を施設側が表すことにもなります。
- 更に施設利用者に整備の意図を伝えると適切な利用につながります。

(3) スパイラルアップを意識

- 多様な利用者が来場し、利用してはじめて分かることもあります。その場合も利用者の意見を検討し、更に質の高い施設環境につなげていくことが重要です。

4-3 当事者参画のデータベース化

- 当事者参画の場で得られた意見や具体的な対応の記録は、貴重な情報・知見となるため、次に担当する職員や参加していない当事者等に引き継がれるよう、データベースで蓄積することが望ましいです。
- データベース化した記録、資料及び検討結果をホームページ等で公開します。その場合、視覚障害者にもアクセスしやすい形式が必要です。
- 他の施設において、事業の初期段階から当事者の意見を反映すること、地域における当事者参画に関する人材を育成することにつながります。
- 当事者参画による整備が整備基準やマニュアル等の改訂等に活かされるといった、スパイラルアップにもつながることが期待できます。

5 Q&A

当事者参画を進める上でのよくある質問と回答

区分	質問	回答
参加者の意見	一人の当事者が同様の特性の人全員のニーズを知らない場合もあり、偏った意見でないかどうか判断するか？	関係する当事者団体等へ他の意見を聴取し、偏った意見であるかどうか確認する。
	参加者が固定化して意見が偏らないようにするには、どうすればよいのか？	新たにこれまでと異なる特性やニーズを持った人への意見の聴取や参画のメンバーへの追加を行う。
参加者の知識	当事者は設計図面等を理解するのが難しいのでは？	できるだけ分かりやすい資料や事例を用意して説明する。必要に応じて、事前に研修を行うことも効果的である。
	自治体職員の障害等への理解をどう高めればよいのか？	様々な機会を利用して、当事者と職員が接する場を用意する。車椅子や白杖・アイマスク等の体験の時間を設けることも効果的である。
意見の調整	参加者間で異なる意見が出た場合、どのように調整すればよいのか？	双方の意見を尊重してその背景を確認し、どちらかを選ぶのではなく、対案を示し、合意できる点を丁寧に見出していく。
	事業に直ちに反映することが難しい意見にはどのように対応すればよいのか？	事業との整合性や代替案を検討するなど、納得できる次善の策を見出す。
	意見の聴取や反映のために工期や事業費を確保するのが難しいのではないのか？	計画や設計の早い段階で当事者参画を行うと、工期や予算に反映できることもある。