

第5章 庁内連携とスパイラルアップ

1 施設整備・改修、窓口サービスの改善とガイドラインの改定

ユニバーサルデザインのまちづくりは、継続した取組みが不可欠です。

また、ソフトとハードの両面から取組むことが必要で、本ガイドラインの作成にあたっては、ソフトとハード部門が連携して取組みを進めてきました。

この連携体制を今後の取組みでも活用し、スパイラルアップ（13 ページ参照）をソフトとハードの両部門が連携して進めることによって、成果の蓄積、次の施設整備への活用、窓口サービスの改善につなげるとともに、これらの成果をガイドラインの見直しに活用します。

(1) 施設整備・改修、窓口サービスの改善の事例の蓄積と活用

公共施設等の整備・改修、窓口サービスの向上にあたって、P（計画・設計）、D（事業実施）、C（検証・評価）、A（反映・改善）というPDCAのサイクルの中で、多様な利用者参加のもとユニバーサルデザインの視点で計画・設計や検証・評価により、日常業務のスパイラルアップを行います。

その成果を蓄積し、庁内の関係部署が閲覧できるように公開することで、新たな施設整備・改修、窓口サービスの改善に向けて活用していきます。

(2) ガイドラインの改定

(1) で実施した日常業務のスパイラルアップ事例の中から、案内誘導サインや誘導用ブロックの整備、窓口サービスに関する一定期間の蓄積を活用して、ガイドラインのスパイラルアップを実現します。

ガイドラインの見直しの時期は、事例の蓄積状況やユニバーサルデザイン技術の進展、社会的動向をふまえて総合的に判断しますが、3年程度を目途とします。

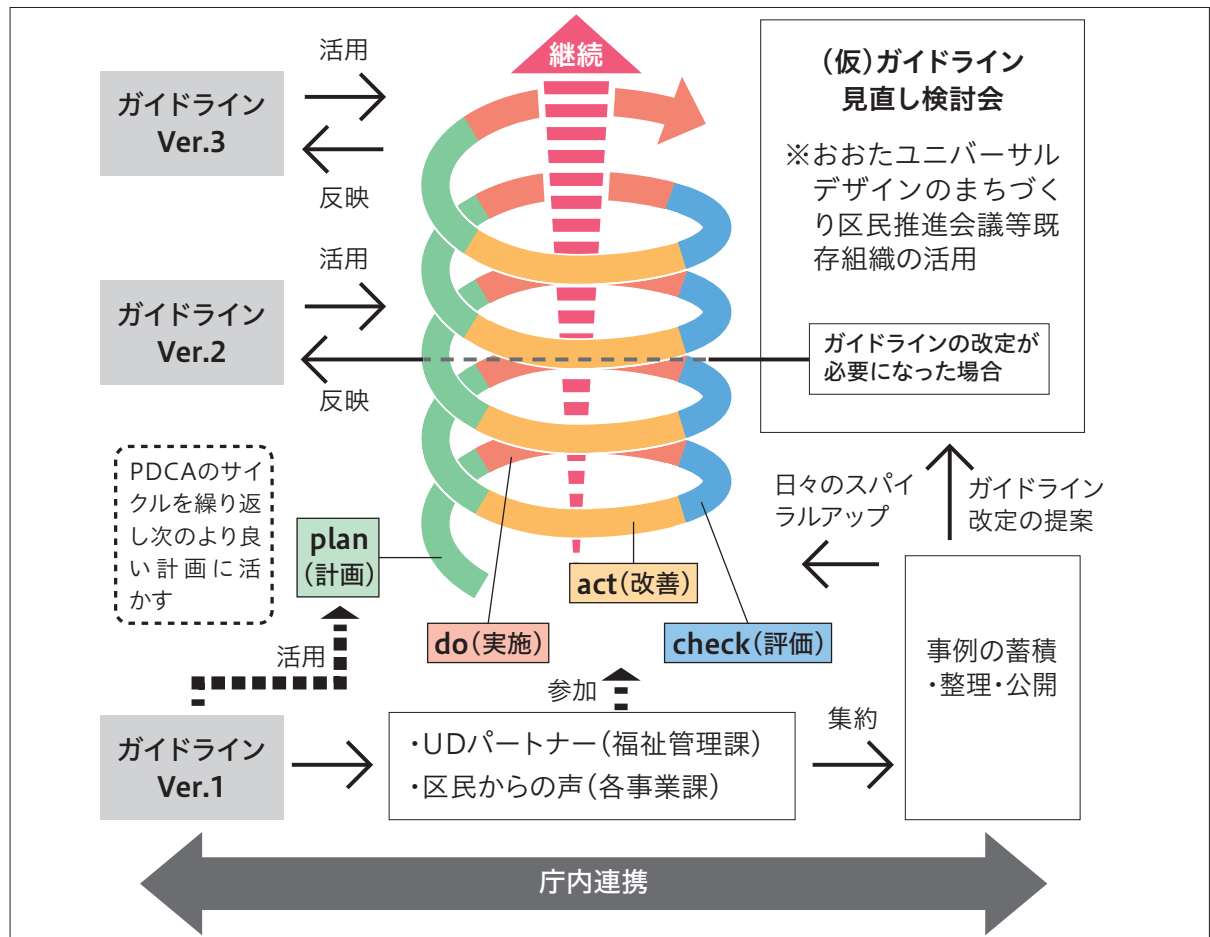
2 スパイラルアップ事例の活用と庁内連携体制

施設整備や窓口サービスの向上にあたっては「計画・設計」や「検証・評価」において、既存のしくみ「おおたユニバーサルデザインのまちづくりパートナー(UDパートナー)※7」による点検会や区民から寄せられる声を活用することで日常業務のスパイラルアップを図ります。

事例の蓄積・整理・公開はソフトとハードの両部門が連携して行います。

一定の事例が蓄積された段階で、ソフトとハードの両面に係る庁内関連部門及び区民や専門家の横断的な「(仮)ガイドライン見直し検討会」により、ガイドラインの見直しを行います。ソフトとハード両部門の連携のもと、日常業務とガイドラインのスパイラルアップを図るこのような流れを今後も継続していくことで、より多様な利用者の視点に立った事業の実施を目指していきます。

スパイラルアップによる施設整備・改修、窓口サービスの改善と
ガイドラインの見直しイメージ



※7 おおたユニバーサルデザインのまちづくりパートナー (UDパートナー)：公募または障がい者団体等の推薦により、区内在住で、ユニバーサルデザインまちづくりに関心があり、平日の日に活動できる人をUDパートナーとして登録し、ユニバーサルデザインの普及啓発、区の施設や道路等の調査・点検や意見交換を行っている。点検の結果は施設等の整備・改善に役立てている。平成23年9月に設置し、平成27年度までの5か年で、合計48件の点検実績がある。

3 「ユニバーサルデザイン窓口サービスガイドライン」のスパイラルアップ

窓口サービスに関する対応については、来訪者及び区職員の両面から、窓口対応にあたっての意見、課題を蓄積します。

このガイドラインは、職員研修等の機会を活用して職員に周知するとともに、日々活用する中で改善すべき点をそれぞれの職場で蓄積します。

大田区ではこれまでも窓口における対応事例を蓄積していますが、その中からユニバーサルデザインの視点でとりあげる必要がある事例を抽出、整理します。

抽出した事例は、窓口の整備に関するもの、職員の対応に関するものに分類した上で、その対応方法やガイドラインへの反映について、区民参加で検討する機会を設けます。検討した結果は、ガイドラインの改定の際に反映させます。

区民参加による検討は、UD パートナーの研修会などの場を活用します。



