

「京都府ユニバーサルデザイン推進指針（仮称）（案）」の 検討状況について

平成21年3月
健康福祉部

指針の趣旨

京都府では、平成7年に「京都府福祉のまちづくり条例」を制定し、「障害者や高齢者が暮らしやすいまちは、すべての府民にとって暮らしやすいまちである」とし、バリアフリーの視点を基本に福祉のまちづくりを進めてきたところです。

その後、社会の状況が大きく変わる中、ユニバーサルデザインの考え方を基本とし、すべての府民がお互いに尊重しあい、持てる力を発揮できる「ユニバーサル社会・京都」の実現が望まれています。

そのため、京都府では、ユニバーサル社会の設計図として「京都府ユニバーサルデザイン推進指針」を策定することとします。

策定時期

平成21年8月

指針の概要

◆ユニバーサル社会の推進に向けて

- ・指針策定の趣旨
- ・ユニバーサルデザインとは
- ・指針策定の背景

◆みんなで目指すユニバーサル社会・京都

＜推進の基本的な姿勢＞

- ①支え合い共に生きる心の醸成
- ②府民の参加と協働
- ③地域の視点
- ④継続的な取組

◆ユニバーサル社会の実現に向けた取組

- ・分野毎の取組
（まちづくり、ものづくり、ひとづくり、情報・サービス、社会参加）
- ・主体毎の取組
（京都府、市町村、事業者、NPO等、府民）

◆ユニバーサル社会の実現に向けた推進のしくみ

- ・府民組織：京都府福祉のまちづくり推進協議会の発展
- ・庁内組織：全庁あげて推進に取り組む体制づくり

主な経過及び今後の予定

平成20年12月2日	第1回京都府ユニバーサルデザイン推進指針検討懇話会開催
平成21年1月20日	第2回京都府ユニバーサルデザイン推進指針検討懇話会開催
平成21年2月20日	京都府ユニバーサルデザイン推進指針（仮称）に係る庁内説明会
平成21年3月6日	第3回京都府ユニバーサルデザイン推進指針検討懇話会開催
平成21年3月18日	京都府議会2月定例会（府民生活・厚生常任委員会検討状況報告）
平成21年3月末～	府民意見（パブリックコメント）募集
平成21年4月末	第4回京都府ユニバーサルデザイン推進指針検討懇話会開催
平成21年5月	京都府ユニバーサルデザイン推進指針（仮称）に係る庁内説明会
平成21年6月	京都府ユニバーサルデザイン推進指針（仮称）最終案まとめ 京都府議会6月定例会（府民生活・厚生常任委員会報告）
平成21年8月	京都府ユニバーサルデザイン推進指針（仮称）公表

※京都府ユニバーサルデザイン推進指針検討懇話会

（座長：岡本民夫 同志社大学名誉教授 他13名）

<参考>

ユニバーサルデザインとは

- ・高齢者や障害者だけではなく、はじめからすべての人に配慮したデザイン（設計・計画）
- ・ものづくりやまちづくりと言ったハード面だけではなく、行政サービスや情報などのソフト面も含んでおり、みんなが参加して、共に作り上げるプロセスを大事にするもの

(仮称) みんなでつくる あったか京都

ユニバーサル社会の設計図

〈京都府ユニバーサルデザイン推進指針〉

(中間案)

平成21年3月

京 都 府

目次

第1章 ユニバーサル社会の推進に向けて	
第1節 「京都府ユニバーサルデザイン推進指針」策定の趣旨……………	1
第2節 ユニバーサルデザインとは……………	1
第3節 「京都府ユニバーサルデザイン推進指針」策定の背景……………	2
第4節 京都府のこれまでの取組……………	3
第2章 みんなで目指すユニバーサル社会・京都	
第1節 推進の基本的な姿勢……………	4
・ 支え合い共に生きる心の醸成	
・ 府民の参加と協働	
・ 地域の視点	
・ 継続的な取組	
第3章 ユニバーサル社会の実現に向けた取組	
第1節 分野毎の取組……………	5
1 まちづくり	
2 ものづくり	
3 ひとづくり	
4 情報・サービス	
5 社会参加	
第2節 主体毎の取組……………	7
1 京都府の取組	
2 市町村への期待	
3 事業者への期待	
4 NPO等への期待	
5 府民の皆さんへのお願い	
第4章 ユニバーサル社会の実現に向けた推進のしくみ	
1 府民との協働による推進体制……………	10
2 京都府の推進体制……………	10

＜参考資料＞

- ① 京都府ユニバーサルデザイン推進指針検討懇話会委員名簿
- ② ユニバーサルデザイン推進に関する府民意識調査結果
- ③ 関連用語

第1章 ユニバーサル社会の推進に向けて

第1節 「京都府ユニバーサルデザイン推進指針」策定の趣旨

京都府では、一人ひとりのさまざまな特性や違いに関わらず、多様性を認め合い、お互いに尊重しあいながら、誰でも安心して快適に過ごすことが当たりまえにできる社会、持てる力を発揮して自らの意志で行動し、参加することができる社会「ユニバーサル社会（ユニバーサルデザインの考え方を基本とする社会）・京都」の実現を目指しています。

ユニバーサルデザインの考え方を基本とするまちづくりやものづくりを進め、これまで以上に多様な人々が積極的に社会参加し、力が発揮できるユニバーサル社会が実現すれば、個性豊かなものづくりや地域づくりにもつながると考えています。

また、高齢者や障害者はもちろんすべての府民の方、あるいは京都府を訪れる多くの観光客や外国人などが、京都に住んでよかった、京都を訪れてよかったと喜んでいただけるよう、すべての京都府民が相手を思いやり、困っている人に手を差し伸べるなど、互いに支え合い共に生きる心を持つ社会の実現を目指しています。

こうした社会を実現するための設計図として、今回、「京都府ユニバーサルデザイン推進指針」を策定することとしたものです。

第2節 ユニバーサルデザインとは

年齢、性別、能力、国籍などの違いに関わらず、はじめから、すべての人にとって安心・安全で利用しやすいように、建物、製品、サービスなどをデザインすることです。

<ユニバーサルデザインの7原則>

ユニバーサルデザインの言葉や考え方は、1980年代にアメリカのノースカロライナ州立大学のロナルド・メイス氏によって明確にされ、7つの原則が提唱されています。

- ① 公平性：誰にでも利用できるように作られていて、簡単に手に入れることができる。
- ② 自由度：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。
- ③ 単純性：使い方が簡単にわかるように作られている。
- ④ わかりやすさ：必要な情報が簡単に伝わるように作られている。
- ⑤ 安全性：ミスや間違っただけで、危険や思わぬ結果につながらないように作られている。
- ⑥ 省体力性：少ない力で効率的に、楽に使うことができる。
- ⑦ 空間の確保：アクセスしやすく、簡単に操作できるスペースや大きさにする。

＜バリアフリーとユニバーサルデザイン＞

・「京都府福祉のまちづくり条例」によるバリアフリー化の推進

障害者や高齢者が暮らしやすいまちは、すべての府民にとっても暮らしやすいまちであるという府民共通の認識の下に、エレベーターや段差解消のためのスロープ、車いす用のトイレの設置などの個々の障壁を除去するバリアフリー化を推進してきました。

・ユニバーサルデザインの推進

「人は誰でも年をとり、障害をもつことが他人ごとでないこと」「あらゆる面で一人ひとりが個性や特徴を持っており、それぞれが個人として尊重されるべきこと」を認識し、高齢者、障害者など特定の人への配慮がなされているだけでなく、小さな子ども、成人、妊婦、外国人などより多くの人に配慮し、すべての人にとって安心・安全で利用しやすい環境を最初から作ることが必要です。

第3節 「京都府ユニバーサルデザイン推進指針」策定の背景

京都府を取り巻く社会・経済情勢は、少子高齢化の進展などにより大きく変化しており、すべての人が住みやすく、暮らしやすい社会環境の整備を進める必要があります。

○ 少子高齢化の進展

- 高齢化率（平成19年度） 21.6%
- 合計特殊出生率（平成19年度） 1.18

全国的に急速に少子高齢化が進んでいますが、京都府においても高齢化が着実に進行しています。また、京都府の合計特殊出生率は東京都に次いで全国第2位と低くなっています。

このような中で、高齢者を思いやったまちづくり、子どもが健やかに育ち、安心して子どもを産み育てることができるよう妊産婦や子ども連れの家族に配慮した、あるいは、子どもの立場に立ったまちづくりに社会全体で取り組むことが必要です。高齢者をはじめ様々な人の利用を想定した、だれにとっても利用しやすい都市や生活環境づくりが求められています。

○ 国際化の進展

- 外国人登録者数（平成19年） 53,693人
- 留学生（平成19年） 4,463人
- 外国人訪問者数（平成16年推計） 93万人（※百万人あたりはトップ）

京都は古くから外国との交流が盛んでしたが、現在も歴史観光都市として外国からの観光客が多く、また大学への留学生など京都で暮らす外国人も多くいらっ

しゃいます。

京都市内で暮らす外国人をともに生活する府民として受け入れ、また京都を訪問する外国人を「おもてなし」の心で迎え、相互に理解を深め共感を持って暮らせる社会を築くことが重要であり、安心して生活や移動ができる環境づくりが必要です。

○ 情報化の進展

インターネットの急速な普及、電子メールの活用、携帯電話をはじめとする携帯情報端末の普及など、日常生活や社会、経済のあらゆる分野で情報化が急速に進展する反面、情報格差の問題も発生しています。

京都には高い技術力を持ったIT関係の企業が多くあり、また、関西文化学術研究都市をはじめとする研究機関や数多くの大学で、IT関係の最先端の研究開発が進められています。

情報媒体を有効に活用したり、複雑な機器などを使いやすくしたりするなど、すべての人に情報が伝わり、それを受け取り理解することが可能となるようユニバーサルデザインを取り入れた研究・開発の取組が京都に期待されています。

○ 社会参加の進展

ノーマライゼーション、男女共同参画社会の推進など、すべての人が一人ひとりの人間として尊重され、それぞれの個性が大切にされていくことが重要です。

京都では古くから障害者施策で先進的な取組がなされており、人権に配慮し、一人ひとりを大切にする心が培われてきました。

これからも、男性も女性も、子どもも高齢者も、障害のある人もない人も、すべての人が暮らしやすく、自己の能力を発揮していきいきと活動できるよう社会参加を促進することが必要です。

○ 地域社会の変化

核家族化や地域社会における連帯感の低下などにより、地域では家族や地域の絆が希薄となり、家庭や地域の相互扶助機能は低下しています。すべての人が住み慣れた地域で安心して自分らしく暮らすためには、地域の中で、家族の中で人と人とのつながり、信頼の絆が不可欠です。

京都府では、地域社会の基盤となる「地域力再生」を最優先に取り組んでおり、すべての府民の安心と幸せを実現するためには、一人ひとりが互いを尊重し、地域住民としてのつながりを持ち、思いやりを持って支え合い、助け合い共に生きる心を持つことが必要です。

第4節 京都府のこれまでの取組

○ 京都府福祉のまちづくり条例の推進

平成7年に「京都府福祉のまちづくり条例」を制定し、「障害者や高齢者が暮

らしやすいまちはすべての府民にとっても暮らしやすいまちである」という府民共通の認識の下、府立施設の整備・改修、鉄道駅舎のバリアフリーの促進や歴史的文化財を保有する寺社等のアクセス整備への助成など、人にやさしいまちづくりの実現を目指してきました。

- 【目標】
- ① 共に生き、理解し合えるまちづくり
 - ② 身近な施設から進めるまちづくり
 - ③ 歴史的文化財の共有を目指したまちづくり

○ 心のバリアフリーの推進

また、行政・建築団体、福祉関係団体、経済・公益団体など多様な団体で構成される「京都府福祉のまちづくり推進協議会」と連携して、高齢者や障害者等の社会参加を支援するための「心のバリアフリー」に取り組むとともに、人にやさしいまちづくりホームページ「e-まち きょうと」を開設し、府立施設などのバリアフリー情報を発信してきました。

○ その他の取組

京都府では、その他にも京都府ホームページの情報バリアフリー化や、先端技術を活用したユビキタスガイド実証実験等の取組を関係部局で進めてきました。

第2章 みんなで目指すユニバーサル社会・京都

第1節 推進の基本的な姿勢

次の4つの姿勢により、支えあい共に生きる心と府民の参加・協働で「笑顔あふれる あったか京都」の実現に取り組みます。

- 1 支え合い共に生きる心の醸成
- 2 府民の参加と協働
- 3 地域の視点
- 4 継続的な取組

○ 支え合い共に生きる心の醸成

100%の人が便利に使える、快適になることは、実際には難しいことですが、相手を思いやり、困っている人に手を差し伸べるなど、支え合い共に生きる心で

より多くの人々が参加したり活動したりすることが大切です。また、京都を訪れるすべての人を「おもてなし」の心で迎え、お互いに理解を深めることを大事にします。

○ 府民の参加と協働

優れた発想や取組の情報を共有し、ノウハウ（技術、課題、要望など）を今後の考え方に反映させることにより、府民の意見や要望の活用が図られ、ノウハウが蓄積されます。実際に利用する立場に立って、少しでも多くの人々の意見や要望をくみ取るプロセスが大切になります。そのためには、府民の声を十分に聴くことが重要であるとともに、府民の皆さんもこうした社会づくりに積極的に参加されることを期待されます。

○ 地域の視点

すべての人のためのデザインであるため、画一化されたものと誤解されがちですが、地域における利用者のニーズも異なるため、都市部と農山村など地域における特性や府民のライフスタイル等を考慮していくことが必要です。

○ 継続的な取組

「ユニバーサル社会」を実現するための取組には、到達点（ゴール）はなく、その時々で最適なものを追求する必要があります。そのためには、常に府民の声に耳を傾け、その声を反映するような継続的な情報の収集・活用が求められます。「計画・実行・点検・見直し」の「PDCAサイクル」など、段階的・継続的発展のプロセスを確立し、様々な視点から継続的に「よりユニバーサルな社会」を築くために努力して、改善・進化を図ること（スパイラルアップ）が必要です。

第3章 ユニバーサル社会の実現に向けた取組

第1節 分野毎の取組

1 「まちづくり」

目標 誰もが自由に暮らせるやさしさあふれる「まち」

ユニバーサルデザインを取り入れた都市環境や交通環境などの整備を促進し、すべての人々が暮らしやすい、やさしさあふれるまちづくりを目指します。

具体的には ・段差が無く歩きやすい道路
 ・障害者にも出入りしやすい建物

- ・子どもから高齢者までみんなが楽しめる公園
- ・誰もが使いやすい多目的トイレ
- ・車いすでもベビーカーを押していても乗り降りしやすい電車・バス

2 「ものづくり」

目標 誰もが簡単に使いこなせる「もの」

すべての人々が安全で簡単に使うことができるよう、利用者の視点に立った使いやすいユニバーサルデザイン製品の普及を目指します。

- 具体的には
- ・ユニバーサルデザイン製品の購入・使用
 - ・ユニバーサルデザイン製品の紹介・普及促進
 - ・誰もが使いやすい道具や家電製品、携帯電話の開発
 - ・その他

3 「ひとづくり」

目標 思いやりを持って人に接することができる「ひと」

ユニバーサル社会を推進する上で最も大切なことは、「心のやさしさ」「思いやりの心」であり、一人でも多くの府民にユニバーサルデザインの考えを理解していただくための普及啓発や、リーダーとなる人材の育成を進めます。

- 具体的には
- ・あらゆる教育機会でのユニバーサルデザインについての教育
 - ・学校での福祉教育の推進
 - ・様々な場面での啓発
 - ・気軽に参加できる福祉体験の機会提供
 - ・ユニバーサルデザインに関する従業員研修
 - ・その他

4 「情報・サービス」

目標 様々な受け手に配慮した情報提供・サービス提供

すべての人々が必要な情報やサービスを円滑に入手することができるよう、わかりやすい表現や表示に努めるとともに、利用者の特性や違いに応じた手段による情報やサービスの提供を目指します。

- 具体的には
- ・見やすい文字での表示
 - ・サイン表示、音声案内など多様な手法での案内
 - ・最先端技術を使った情報提供や移動支援

- ・わかりやすい説明書、カタログ
- ・カラーユニバーサルデザインに配慮した時刻表
- ・使いやすく、わかりやすいホームページ
- ・子ども連れに配慮したサービス
- ・観光客に配慮した街角の案内表示
- ・わかりやすい行政文書
- ・親切な窓口対応
- ・その他

5 「社会参加」

目標 誰もが多様な分野で主体的に参加し、能力を発揮できる仕組み

社会的に弱い立場の方々の人権に配慮し、すべての人々が、自己実現や自分の意志で自由に参加し、自己実現を図ることのできる社会づくりを進めます。

また、障害者や高齢者が生きがいを持って充実した生活を送るとともに、住み慣れた地域で安心して暮らしながら、経験や能力を活かして社会を支える役割を担うことができるための環境づくりを図ります。

- 具体的には
- ・男女が共同参画できる社会づくり
 - ・高齢者が生きがいを持って生活できる役割づくり
 - ・障害者も就労しやすい社会づくり
 - ・府民の声を受け止める様々な仕組みづくり
 - ・その他

第2節 主体毎の取組

1. 京都府の取組

府政を進める基本姿勢として「ユニバーサルデザイン」を念頭におき、各種施策事業を積極的に推進します。

職員全員がユニバーサルデザインの考え方を十分に理解し、府民の意見を十分に聞きながら、わかりやすく親切なサービス提供ができているか、常に点検を行います。

【取組例】

- ・リーディングプロジェクトによるユニバーサルデザインの推進
- ・福祉のまちづくり条例による施設整備の推進

- ・ 府民にわかりやすい行政サービスの工夫
- ・ 職員研修などによる職員の意識改革
- ・ ユニバーサルデザインの考え方の普及推進
- ・ ユニバーサルデザイン製品の積極的な利用
- ・ その他

2 市町村への期待

ユニバーサルデザインの考え方を理解し、住民のニーズ、ライフスタイルに配慮した行政施策を主体的・積極的に推進されるとともに、関係機関・団体などと連携して、ユニバーサルデザインの普及・啓発に取り組まれることを期待します。

【取組例】

- ・ ユニバーサルデザインの考えを盛り込んだ基本計画・指針等の策定
- ・ 住民の積極的な参画を得たユニバーサルデザインに配慮したまちづくり
- ・ 広報誌等での広報、研修会等の開催、学校教育・社会教育の充実、福祉体験の機会設定など住民へのユニバーサルデザインの普及・啓発
- ・ ユニバーサルデザイン製品の積極的な利用
- ・ その他

3 事業者への期待

ユニバーサルデザインに配慮したものづくり、情報・サービスの提供、すべての人が快適に就業できる環境の整備が進められることを期待します。

また、すべての人が快適に過ごすことができる社会づくりへの積極的参加や、外国人の方に配慮したサービス提供を期待します。

【取組例】

- ・ ユニバーサルデザインに配慮したものづくりや情報・サービスの提供
- ・ すべての人が快適に就業できる環境の整備
- ・ 誰もが快適に過ごすことができる社会づくりへの積極的参加
- ・ 社会貢献活動の積極的な実施
- ・ 障害者や高齢者等の積極的な雇用
- ・ 多言語での案内看板やメニューの設置
- ・ ユニバーサルデザイン製品の積極的な利用
- ・ その他

4 NPO等への期待

ユニバーサルデザインの視点による先駆的な取組や行政や企業活動を補完する活動、あるいは、行政・企業・府民の間をコーディネートするような役割を期待します。

大学や研究機関では、ユニバーサルデザインについての研究や提言、ユニバーサルデザインを推進するための教育を期待します。

【取組例】

- ・ 先駆的な取組へのチャレンジ
- ・ 行政や企業活動では取り組むことが難しい分野を補完する活動
- ・ 行政と企業、府民の間を取り持つコーディネーターのような役割
- ・ ユニバーサルデザインに関する情報の発信
- ・ ユニバーサルデザインに関する教育・啓発
- ・ ユニバーサルデザイン製品の積極的な利用
- ・ その他

5 府民の皆さんへのお願い

ユニバーサルデザインの考え方への理解を深め、ユニバーサル社会を推進する取組に積極的な参加と協力をお願いします。そして、日常生活において気がついたことに対して、利用者の立場から積極的な提言をお願いします。

また、個性を尊重し、人々の違いを広く受け止めるとともに、他人を思いやる心を大切にしてください。

【取組例】

- ・ ユニバーサルデザインへの理解
- ・ 人々の違いを幅広く受けとめる心（思いやり）を持つ
- ・ 困っている人にちょっとしたやさしさを出す勇気を持つ
- ・ 日常生活において気づいた事に対して、利用者の立場から提言
- ・ ユニバーサルデザイン製品の積極的な利用
- ・ その他

第4章 ユニバーサル社会の実現に向けた推進のしくみ

1 府民との協働による推進体制

これまでから、行政・建築団体、福祉関係団体、経済・公益団体など多様な団体で構成される「京都府福祉のまちづくり推進協議会」において、バリアフリーによる福祉のまちづくりの普及・啓発を進めてきました。

引き続き、様々な分野で活動されている民間団体・NPOなどと連携し、府民の皆様とともに、ユニバーサル社会の実現を目指す取組を進めます。

- ・ 「京都府福祉のまちづくり推進協議会」の発展的見直しと普及・啓発活動の推進
- ・ 学識経験者、専門家により構成されたユニバーサルデザイン検討委員会（仮称）による推進状況の点検・評価

2 京都府の推進体制

すべての府民が安全で快適に生活でき、笑顔あふれる「あったか 京都」を実現するためには、全庁挙げた取組が不可欠です。そのため、府庁内に推進組織を設置して、ユニバーサルデザインの視点による各種施策を積極的に実施します。そして、各種施策の点検を図り、様々な視点から継続的に改善・進化（スパイラルアップ）を図り、ユニバーサル社会の実現に取り組みます。

- ・ 全庁的な推進組織の設置
- ・ セルフアセッサーによる行政施策の点検と継続的な改善・進化（PDCAサイクルによるスパイラルアップ）

参考資料

- ① 京都府ユニバーサルデザイン推進指針検討懇話会委員名簿
- ② ユニバーサルデザインに関する府民意識調査結果
- ③ 関連用語（※項目調整中）

① 京都府ユニバーサルデザイン推進指針検討懇話会委員名簿

氏 名	所属・役職等
青山 公三	京都府立大学教授
伊藤 悦子	京都教育大学教授
岩崎 義典	長岡京市健康福祉部長
岡本 民夫	同志社大学名誉教授
ガブリエレ ハード	京都府名誉友好大使
小谷 節子	京都ボランティア協会事務局長
佐藤 弘樹	αステーションDJ(京都外国語大学非常勤講師)
関根 千佳	(株)ユーディット代表取締役社長
田井 豊	久御山町民生部長
奈良 肇雄	(社)京都デザイン協会理事長(京都造形大学教授)
松村 正希	(株)莫設計同人代表取締役
森 育寿	京都府社会福祉協議会常務理事
山本 哲治	(社)京都府観光連盟副会長((社)宇治市観光協会会長)
山本 喜三郎	(株)フジタカ常務取締役

② ユニバーサルデザイン推進に関する府民意識調査結果
 - インターネット調査 -

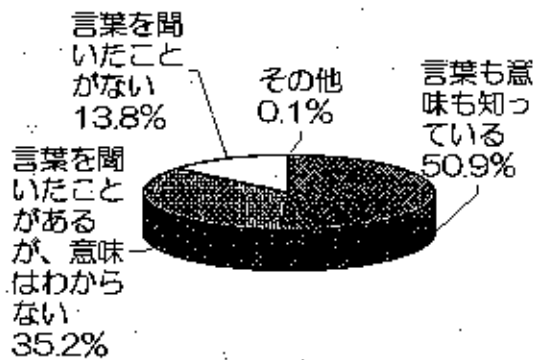
性別	男性	女性	合計
実数	495	405	900
割合%	55.0%	45.0%	100.0%

年代	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代	合計
実数	150	150	150	150	150	123	27	900
割合%	16.7%	16.7%	16.7%	16.7%	16.7%	13.7%	3.0%	100.0%

居住地	京都市	その他	合計
実数	477	423	900
割合%	53.0%	47.0%	100.0%

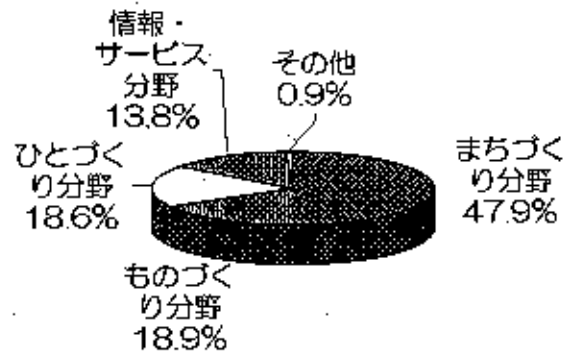
家族構成	1人	夫婦のみ	2世代	3世代	その他	合計
実数	129	163	512	80	16	900
割合%	14.3%	18.1%	56.9%	8.9%	1.8%	100.0%

「ユニバーサルデザイン」という言葉を知っていましたか？



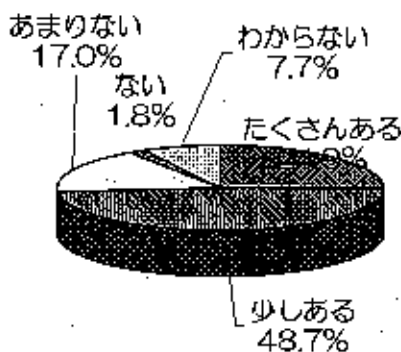
※「言葉も意味も知っている」が5割を越え、最も多い。8割を越える方が言葉を知っている。

ユニバーサルデザインを進めていくために、以下のいずれの分野のユニバーサルデザインが最も重要だと思いますか？

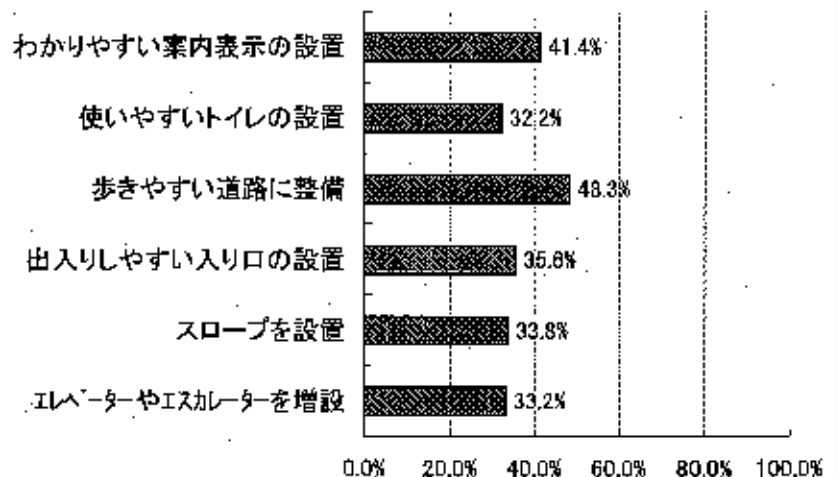


※「まちづくり分野」のUDが最も多い(47.9%)。「ものづくり分野」(18.9%)、「人づくり分野」(18.6%)と続いている。

建物や公共交通機関で、使いにくいところはありますか？



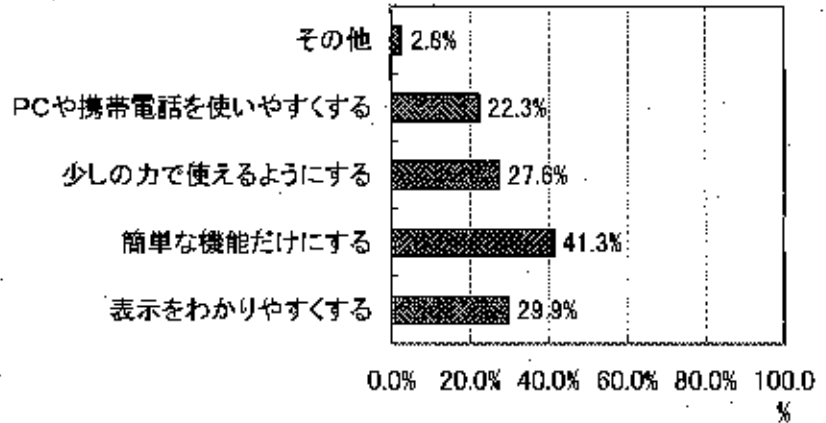
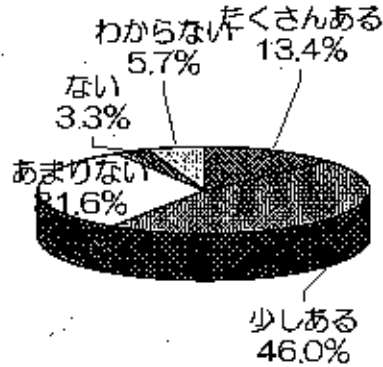
◇ある場合:どのような改善が必要でしょうか？
 <複数回答>



※建物などで使いにくいところがあるとの回答が7割を越えている。
 全体的に大きな差はないが、道路の改善が必要と考えている方が最も多い(48.4%)

日常使っている製品で、使いにくいと思うものはありますか？

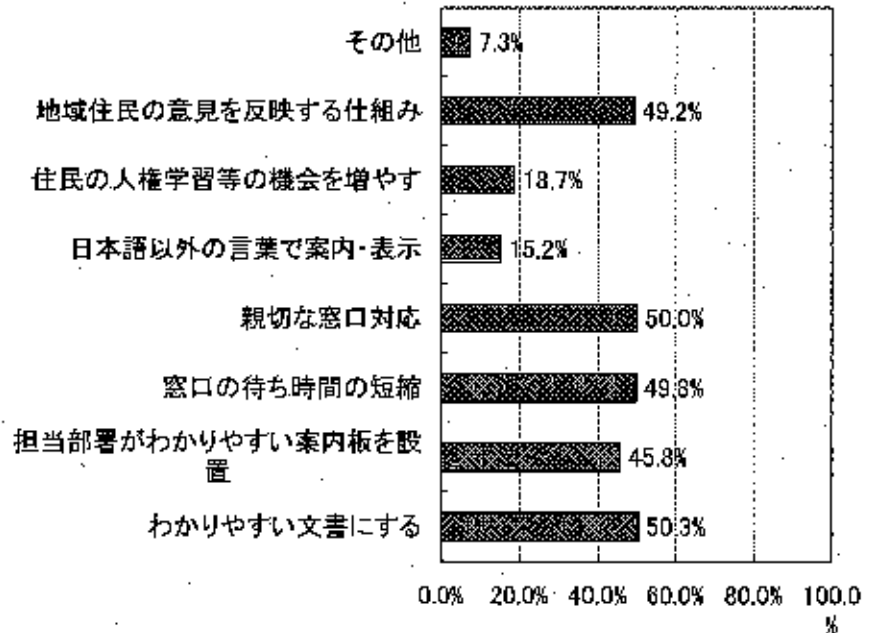
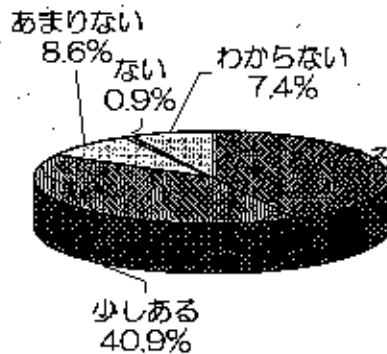
◇ある場合:どの様な点の改善が必要でしょうか？
〈複数回答〉



※約6割の方が、日常使用する製品で使いにくいと思うものがあると回答
簡単な機能だけにして使いやすくすることが必要との意見が最も多い(41.3%)

行政のサービスで改善が必要だと思うことはありますか？

◇ある場合:どの様な点の改善が必要でしょうか？
〈複数回答〉



※8割を超える方が行政サービスで改善が必要と思うところがあると回答
わかりやすい文書の作成や窓口の対応の改善、住民の意見を反映する仕組みが必要との意見が僅差である。

③ 関連用語

スパイラルアップ (5ページ)

スパイラルアップとは、マネジメントシステムの基本となるPDCA（を前提に「継続的に改善すること」もしくは「その仕組み」を指します。PDCAのサイクルを回していくとき、一周ごとにより高みに登っていくことで、らせん（スパイラル）のようなイメージになりますので「スパイラルアップ」と呼んでいます。

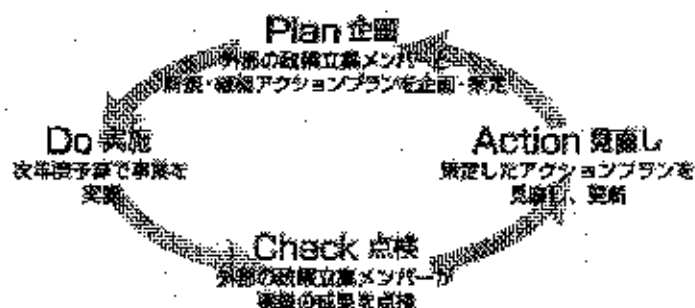
セルフアセッサー (10ページ)

社内等で経営革新を進めるプロセスを推進・支援していく役割を担う人を「セルフアセッサー」と位置づけています。

セルフアセッサーとは、経営者とともに真のビジョンを考え、そのビジョンから現状の経営課題を明らかにし、課題を達成していくための企画、推進体制、コミュニケーション、具体的プログラムを組織の人びとと共につくり上げる支援を行える人材です。京都府では平成16年からセルフアセッサーを養成し、現在約100名のセルフアセッサーが行政施策の推進・見直し等を行っています。

PDCAサイクル (5ページ)

PDCAサイクルとは、「計画（P=Plan）が積極的に展開（D=Do）され、その成果を評価（C=Check）した上で、更に充実した方策へとつなげる（A=Action）こと」です



ユビキタス (4ページ)

いつでも、どこでも、何でも、誰でもアクセス可能なネットワーク環境のことをい
い、あらゆるものや場所にコンピュータが埋め込まれ、利用者はその存在を意識する
ことなく、そのとき、その場所の状況に応じて、最適な情報やサービスが提供される
環境を指します。

もともとは「いたるところに遍在する」というラテン語に由来した言葉です。

リーディングプロジェクト (7ページ)

計画を推進していく中で、全体を先導的にリードしていく施策・取り組みのこと
です。