

## 自然体のユニバーサルデザイン

似内 志朗 ((社)日本ファシリティマネジメント推進協会ユニバーサルデザイン部会長)

### ユニバーサルデザイン・イズ・グッドビジネス

ユニバーサルデザイン(以下UD)とは、ユーザーにとってのグッドデザイン(良い設計)である。建築に限らず、プロダクトでも情報機器でも、本来デザイン(設計)はユーザー(つかい手)のためである。UDはデザインをデザイナー(つくり手)の論理から、ユーザー本位の姿に取り戻すことでもある。そしてUDは、バリアフリーや福祉の延長と思われるが、一方で、顧客(つかい手)重視の視点、つまりマーケティング重視の流れでもある。「ユニバーサルデザイン・イズ・グッドデザイン」、「ユニバーサルデザイン・イズ・グッドビジネス」UDはビジネスと相性がよいのである。

UDと声高に言わずしても、あるいはUDという言葉を知らなくても、商売や企業活動の中で必要に迫られてのユーザーへの配慮が、結果として良質なUDを実現した例は多い。

### ある蕎麦屋店主の工夫

埼玉県のある商店街の近くに、約30年年前に身体障害者のためのリハビリテーションセンターができた。それ以来、この商店街には往来する目の不自由な方や車椅子に乗った方が、多く訪れるようになった。センター開設以来、商店街として、障害者という新しいお客様へ対応するために、様々な工夫をしてきた。ある蕎麦屋の店主の話を知った。

「障害者の人たちだからと特別な目で見ないで、俺達もこうやって歩くから皆さんも気楽に歩けるようにしてあげましょうって、それだけでいいじゃないの、難しくはないと思うけど。言わせてもらえば、我々はそれなりの時間をかけて、それなりのことを身につけてしまったのかもしれないけれど、いまさら、バリアフリーだのなんだのと騒ぐのもおかしいんじゃないかと思うんだよね。」

「(車椅子でも座りやすいように考案したL字型テーブル写真下を指し...)初めにこのスペースを部屋にしようか、テーブルにしようか考えていまし



た。ここに車椅子で来て、身内の人と対面で食事ができるという、単純な考え方だったんだよね。ひょんなことでやってみたら、割と評判が良かった。空間をとれば、向き合って家族と食事できるわけでしょ。(車椅子)専門の場所にしてしまうと、特殊な場所になってしまって仕方がないから、お互いに皆が使えるという単純な考え方だよ。」

こうした小さな工夫が積み重なり、商店街全体が、障害者が利用しやすい街と店を実現し、それが顧客満足の高さと商売繁盛につながっている。

### 保育所のあるコールセンター

働く場(ワークプレイス)における、進んだUD導入例のひとつにコールセンターがあろう。近年、コールセンターの需要は高くなっており、北海道・九州・沖縄といった比較的的人件費が低く良質なオペレータを集めやすい地域では、コールセンターの集中化が進んでいる。だんだんとオペレータの確保が難しくなっており、オペレータの有利な採用と、一旦訓練したオペレータが他社に引き抜かれないう、快適なワーク環境を提供することが、コールセンター間の競争を勝ち抜く条件のひとつとなっている。

先日、仕事の関係でいくつかのコールセンターを訪れたが、オペレータのワークステーションまわりの家具や情報機器の使いやすさへの配慮、また苦情などでストレスのかかるオペレータのためのリフレッシュルームの充実も相当に進んでいる。また、障害を持つワーカーの雇用も想像以上にあり、いくつかのコールセンターでは、~~何人かの~~車椅子のオペレータの姿を複数見かけた。

また数は少ないものの、保育所を併設している事例もある。経営にとっては、コスト増になるのだが、女性の多い職場で、優秀なオペレータが安心して仕事を継続してもらうために、保育所などへの投資は理に適ったものだと言っている。広い意味でのワークプレイスのUD導入が、経営にとってもワーカーにとっても、メリットのあるものとなっている。

このような商環境づくり、ワーク環境づくりにおいて、「ユニバーサルデザイン」という言葉は使われていないが、自然体の優れたUD事例は身近に数多くある。

