

3. やさしさプランの作成

3. 1 やさしさプランについて

「やさしさプラン」とは、ユニバーサルデザインへの取り組みを継続的に行うための計画書です。

「やさしさプラン」とは、施設の現状評価、利用者満足度評価、目標達成度評価から得た優先的に解決すべき問題点について、継続的に改善を行っていくための計画書のことです。

「やさしさプラン」の作成にあたっては、職場内で十分な議論を行い、プラン作成を通して職員のユニバーサルデザインへの意識向上と現状の問題点や取り組み状況の把握、さらに、今後改善すべき点の方向付けを行うことが望まれます。

また、作成された「やさしさプラン」は、公表することにより、他の事業者との情報交換や周辺住民とのコミュニケーションに活用するなど、自らのユニバーサルデザインへの取り組み姿勢の表明等に使用することも可能です。

委員会での意見

事業者が自主的に点検を行うだけでなく、その結果を社会に公表することが大事。そして、公表されたデータを社会全体の財産として蓄積していくことが重要。

委員会での意見

公表した結果をどのように活用して、世の中の人たちの認識を高めるか、という方策についての議論が必要。コンクール・コンペ資料集を作るといったことをして、自らが向上していこうという意識付けをすると良い。

3. 2 作成方法（様式についてはP.I-33～I-34に添付しています）

2章の施設の現状評価、利用者満足度評価、目標達成度評価の結果をもとに、本章の説明に沿って「やさしさプラン」を作成します。

次項に「やさしさプラン」の記入方法を示していますので、説明に沿ってプランを作成してください。

3.2.1 やさしさプランの1回目（1年目）の内容

①事業者名・所在地・担当者連絡先

②やさしさプラン作成年月日

③施設の概要【用途、規模（床面積・階数）、特性】

- ・特性とは、来訪者が特定される場合などに、その旨を記入します。

④公表の意志

- ・公表の意志の有無について、いずれかに○を付けます。

⑤施設の現状評価の方法

- ・施設のやさしさ度チェックシートの記入に際し、事業者単独で点検を行ったのか、利用者も参加して点検したのかのどちらかに○を付けます。

⑥評価指標によるチェック結果

- ・評価を実施した経路を記入します。
- ・やさしさ度チェックシート結果を点数で記入し、4つの指標の平均点数はレーザーチャートで表現します。

⑦施設の現状評価結果

- ・施設の現状評価結果から得られた星の数を転記します。

⑧取り組み目標と具体的な取り組み内容

- ・点検でわかった問題点や課題に対し、今後取り組んでいくべき目標とその具体的な内容を記入します。
- ・目標の設定にあたっては、短期、中期、長期の3段階くらいに分けて設定するのもよい方法です。

⑨アピール点

- ・点検でわかった施設のユニバーサルデザインに配慮されている事項などを記入します。

⑩やさしさプランの推進体制

- ・やさしさプランを実施していく上での推進体制について記入します。

■やさしさプランの作成のイメージ（1回目）

①事業社名・所在地・担当者連絡先	〇〇文化会館（〇〇財団） 〇〇市〇〇町〇-〇-〇	担当：お客様係 TEL：077-〇〇-〇〇
------------------	-----------------------------	--------------------------

②やさしさプラン作成年月日
平成〇年〇月〇日

④公表の意志

公表する	<input checked="" type="radio"/>
公表しない	<input type="radio"/>

③施設の概要

用途：公会堂、集会場
規模：2階建、延べ床面積：〇〇㎡
特性：特に来訪者は特定されない

⑤施設の現状評価の方法

事業者単独でチェックした	<input checked="" type="radio"/>
利用者も参加してチェックした	<input type="radio"/>

⑥施設のやさしさ度チェック結果

・評価に際して考慮した経路
○外部出入口、駐車場から1階大集会場、2階小集会場に至る経路

移動の安全性と移動しやすさ	
3点	水平移動の安全性としやすさについて
3点	垂直移動のしやすさについて
2点	階段での安全性について
1点	わかりやすく単純な施設構成について
平均点	2点

用意されている設備の使いやすさ	
2点	駐車場について
3点	休憩場所の設置について
2点	一般のトイレの利用しやすさについて
1点	多目的利用が可能なトイレの設置について
1点	利用者ニーズにあわせた設備について
平均点	2点

施設の誘導案内のわかりやすさ	
3点	案内情報の設置とその位置について
2点	案内情報の内容と表示の仕方について
0点	案内放送等に代る視覚情報の提供について
平均点	2点

施設の快適性の向上と情報・人的サービスの提供	
2点	施設の雰囲気づくりについて
0点	ユニバーサルデザイン情報の提供について
1点	人的サービスについて
平均点	1点

⑦施設の現状評価結果 **7点** ★ ★ ☆

⑧取り組み目標と具体的な取り組み内容

○ユニバーサルデザイン情報の提供と人的サービスの向上

- ・ホームページに情報を公開するとともに、パンフレット類にユニバーサルデザインコーナーを設け、ユニバーサルデザイン情報を随時掲載していく。（一年間を通じて）
- ・全職員で車いす体験・高齢者疑似体験を実施するとともに、介助知識も身に付ける。（今後3ヶ月以内に）

⑨アピール点

基本的に垂直・水平移動は快適に行えるような施設になっている。

⑩やさしさプランの推進体制

各係に1名のユニバーサルデザイン推進委員を任命し、お客様係を中心にやさしさプランを推進。

3.2.2 やさしさプランの2回目（2年目）以降の内容

①～⑧は一年目と同様

⑨利用者満足度評価

- ・利用者満足度評価で得られた点数を記入します。

⑩目標達成度評価

- ・目標達成度評価で得られた点数を記入します。

⑪総合評価

- ・施設現状評価結果・利用者満足度評価結果・目標達成度評価結果から得られた星の数を転記します。

⑫前回（前年）からの改善点

- ・前回（前年）からの取り組みにより改善された成果を記入します。

⑬アピール点

- ・点検でわかった施設のユニバーサルデザインに配慮されている点や施設の改善に際して工夫した点などを記入します。

⑭やさしさプランの推進体制

- ・やさしさプランを実施していく上での推進体制について記入します。

■やさしさプランの作成のイメージ (2回目以降)

①事業社名・所在地・担当者連絡先	〇〇文化会館 (〇〇財団) 〇〇市〇〇町〇-〇-〇	担当：お客様係 TEL：077-〇〇-〇〇
------------------	------------------------------	--------------------------

②やさしさプラン作成年月日
平成〇年〇月〇日

④公表の意志

公表する	<input checked="" type="radio"/>
公表しない	<input type="radio"/>

③施設の概要

用途：公会堂、集会場
規模：2階建、延べ床面積：〇〇㎡
特性：特に来訪者は特定されない

⑤施設の現状評価の方法

事業者単独でチェックした	<input checked="" type="radio"/>
利用者も参加してチェックした	<input type="radio"/>

⑥施設のやさしさ度チェック結果

・評価に際して考慮した経路
○外部出入り口、駐車場から1階大集会場、2階小集会場に至る経路

⑦施設の現状評価結果 **9点**

移動の安全性と移動しやすさ	
3点	水平移動の安全性としやすさについて
3点	垂直移動のしやすさについて
2点	階段での安全性について
1点	わかりやすく単純な施設構成について
平均点	2点

用意されている設備の使いやすさ	
2点	駐車場について
3点	休憩場所の設置について
2点	一般のトイレの利用しやすさについて
1点	多目的利用が可能なトイレの設置について
1点	利用者ニーズにあわせた設備について
平均点	2点

施設の誘導案内のわかりやすさ	
3点	案内情報の設置とその位置について
2点	案内情報の内容と表示の仕方について
0点	案内放送等に代る視覚情報の提供について
平均点	2点

施設の快適性の向上と情報・人的サービスの提供	
2点	施設の雰囲気づくりについて
3点	ユニバーサルデザイン情報の提供について
3点	人的サービスについて
平均点	3点

⑧取り組み目標と具体的な取り組み内容

○多目的トイレの改修と電光表示盤の設置

- ・多目的トイレをオストメイト対応に改修する。(2年計画とし、今期は予算確保と設計を行う。)
- ・避難誘導灯を音声付、点滅灯付に改修する。(1年以内)
- ・非常文字表示装置を設置する。(3年計画とし、今期は適正機種を選定と配置計画を行う。)

⑨利用者満足度評価結果 1点	⑩目標達成度評価結果 3点	総合点⑦+⑨+⑩ 13点	⑪総合評価 ★★★★☆
--------------------------	-------------------------	------------------------	----------------

⑫前回(前年)からの改善点
ユニバーサルデザインの情報提供によって、利用者層が大幅に増加した。

⑬アピール点
基本的に垂直・水平移動は、快適に行えるような施設になっている。職員は全て基本的な介助の知識を身に付けている。

⑭やさしさプランの推進体制
各係に1名のユニバーサルデザイン推進委員を任命し、お客様係りを中心にやさしさプランを推進