

Ⅱ ユニバーサルデザイン(UD) 事業者意識調査の概要

1 調査目的

第2次浜松市ユニバーサルデザイン計画・第2期推進計画策定（H29～H33）に向けて、事業者の考えや要望等を集約し、新計画に反映させることを目的として意識調査を実施した。

2 調査概要

調査対象：浜松市内の事業者 500社

調査期間：平成28年6月29日発送 7月15日締切

抽出方法：法人リストから無作為抽出

調査項目：添付調査票参照

調査方法：郵送にて配布、同封の返信用封筒で調査票の返送を依頼

実施機関：特定非営利活動法人地域づくりサポートネット

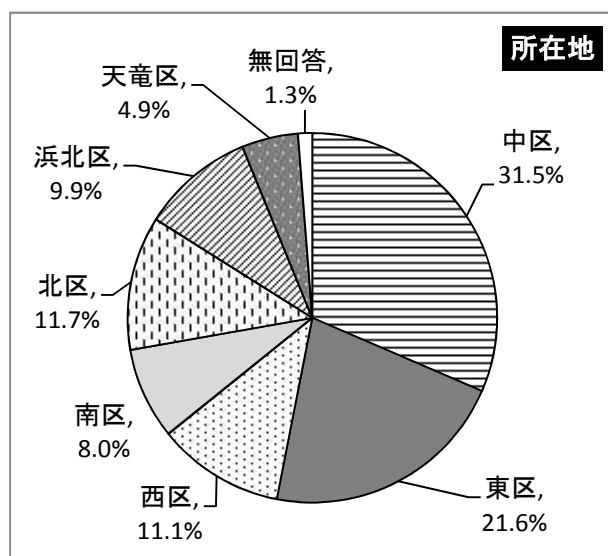
3 回収結果

配付数：500社

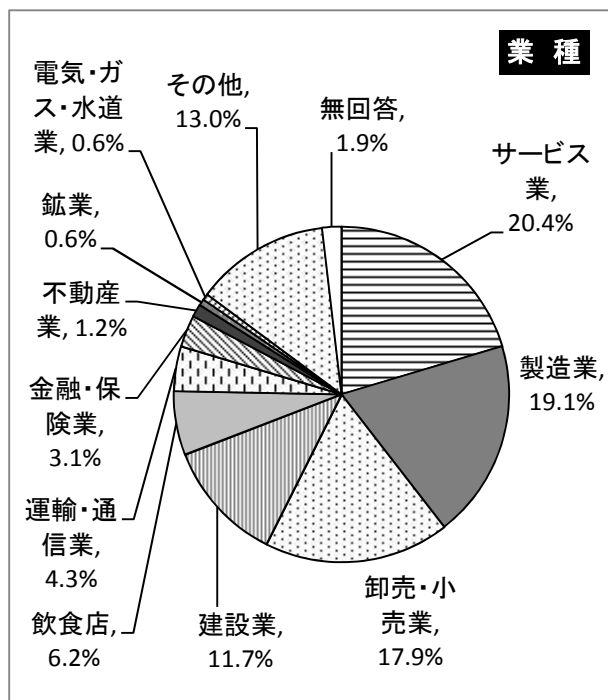
回収数：162社（回収率：32.4%）

4 回答者の属性

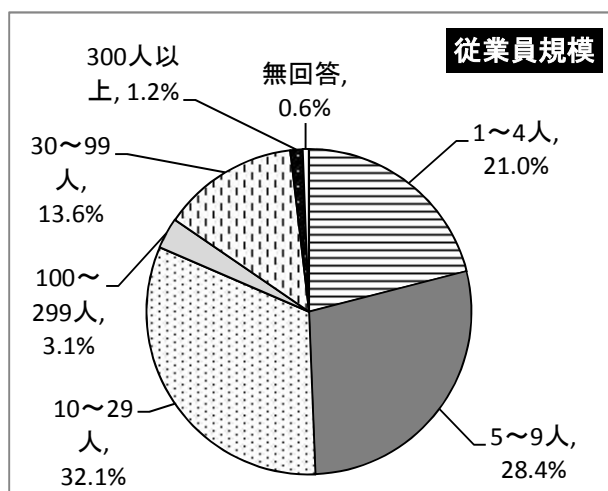
回答した事業者の属性は、区別では中区と東区で半数を超え、業種別ではサービス業、製造業、卸売・小売業の順で多く、その3業種で約6割を占めた。また、従業員の規模別では、9人以下の事業者が約半数、29人以下で約8割を占めた。



所在地	回答数	構成比
中区	51	31.5%
東区	35	21.6%
西区	18	11.1%
南区	13	8.0%
北区	19	11.7%
浜北区	16	9.9%
天竜区	8	4.9%
無回答	2	1.3%
合計	162	100.0%



業種	回収	構成比
サービス業	33	20.4%
製造業	31	19.1%
卸売・小売業	29	17.9%
建設業	19	11.7%
飲食店	10	6.2%
運輸・通信業	7	4.3%
金融・保険業	5	3.1%
不動産業	2	1.2%
鉱業	1	0.6%
電気・ガス・水道業	1	0.6%
その他	21	13.0%
無回答	3	1.9%
合計	162	100.0%

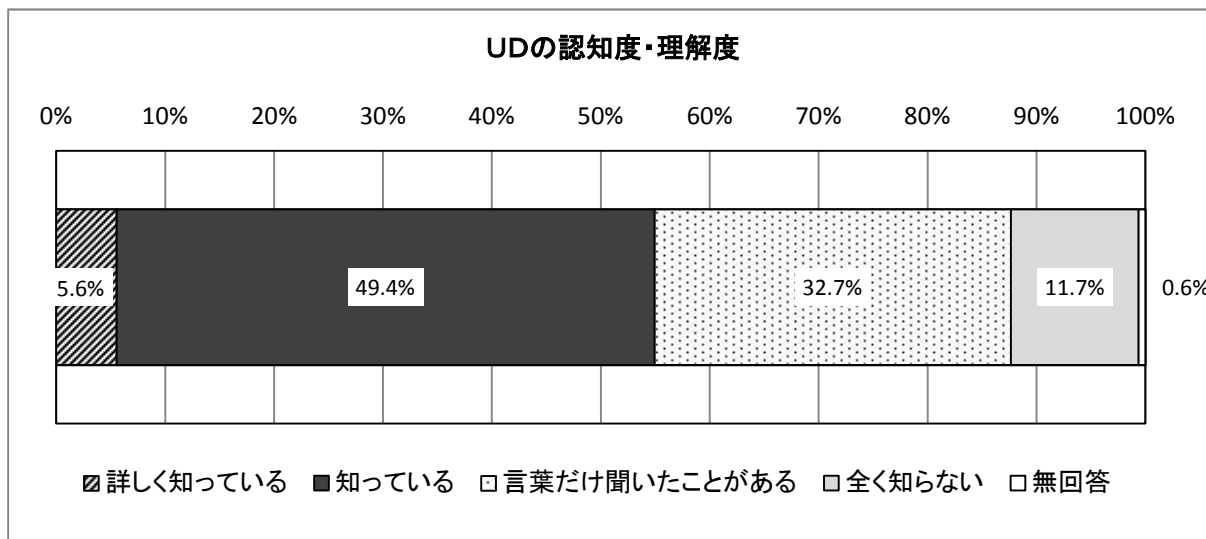


従業員数	回答	構成比
1~4人	34	21.0%
5~9人	46	28.4%
10~29人	52	32.1%
100~299人	5	3.1%
30~99人	22	13.6%
300人以上	2	1.2%
無回答	1	0.6%
合計	162	100.0%

5 設問別集計

以降に設問別の集計結果を示す。また、今回調査から市民に加え、事業者の意識調査も行い、今後も経年変化で把握していく。

問1 貴事業所は、「ユニバーサルデザイン」という言葉を知っていますか？



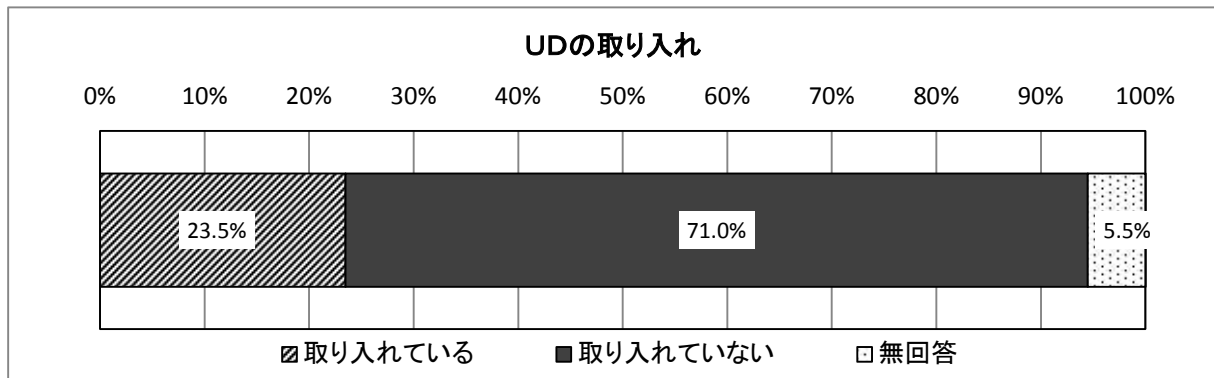
理解度：55.0%、認知度：87.7%

UDについて知っているかについては、「詳しく知っている」5.6%、「知っている」49.4%、「言葉だけは聞いたことがある」32.7%、「全く知らない」11.7%となった。

理解度（「詳しく知っている」「知っている」を合わせた割合）は55.0%、**認知度**（理解度に「言葉だけは聞いたことがある」を含めた割合）は87.7%であった。

今回初めて事業者にアンケートを実施したため、この数値の評価をすることは難しいが、静岡県が平成27年度に実施した「ユニバーサルデザイン事業所取組調査」の結果と比較すると、回答項目が若干異なるものの、県平均の理解度は48.1%、認知度は76.9%であるため、市内事業者の理解度は県平均より6.9%、認知度は10.8%高い数値となった。また、今回の「市民」の意識調査（理解度41.5%、認知度74.7%）と比較しても、事業者の方がUDの理解度・認知度が高い結果となった。

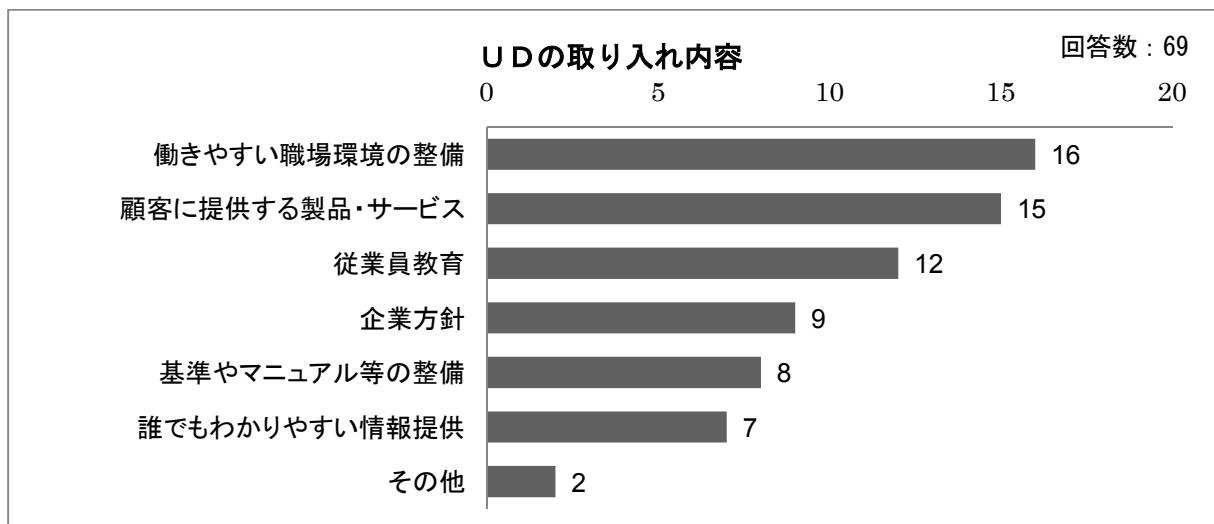
問2 現在、貴事業所では、誰もが「使いやすい製品」「買い物しやすい店舗」「おもてなしのサービス」「働きやすい環境」など、事業を営む上でユニバーサルデザインを取り入れていますか？



事業へのUDの取り入れについては、「取り入れている」が23.5%に対し、「取り入れていない」が71.0%であった。

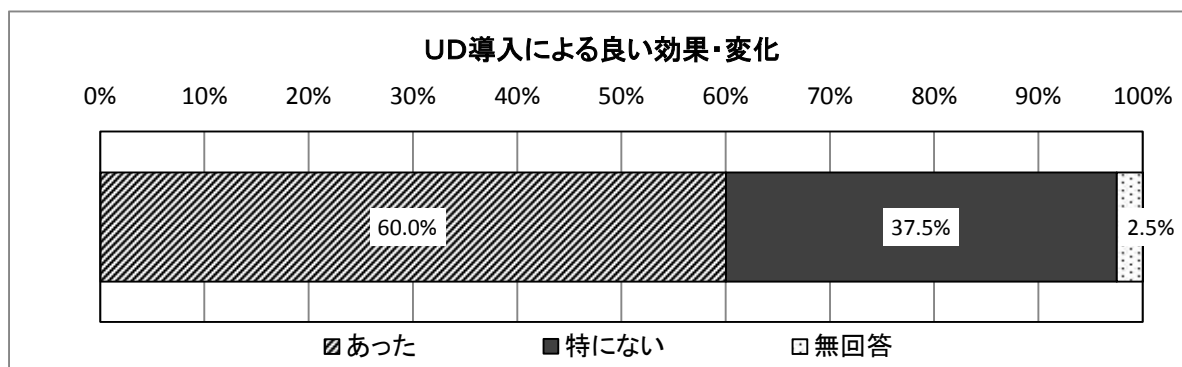
UDを理解している事業者が55.0%に対し、取り入れている割合が少ない結果となった。実際には意識していないだけで、UDの考え方を取り入れていない事業者は殆どないと思われるが、「積極的に取り入れている」、または「意識している」事業者というのは少ないことがわかった。

問2-1 問2で「1. 取り入れている」と回答した事業所のみ
貴事業所はユニバーサルデザインを、どのようなところに取り入れていますか？（当てはまるものすべてに○印）



UDを取り入れている内容については、「働きやすい職場環境の整備」、「顧客に提供する製品・サービス」、「従業員教育」の順で多く回答があった。

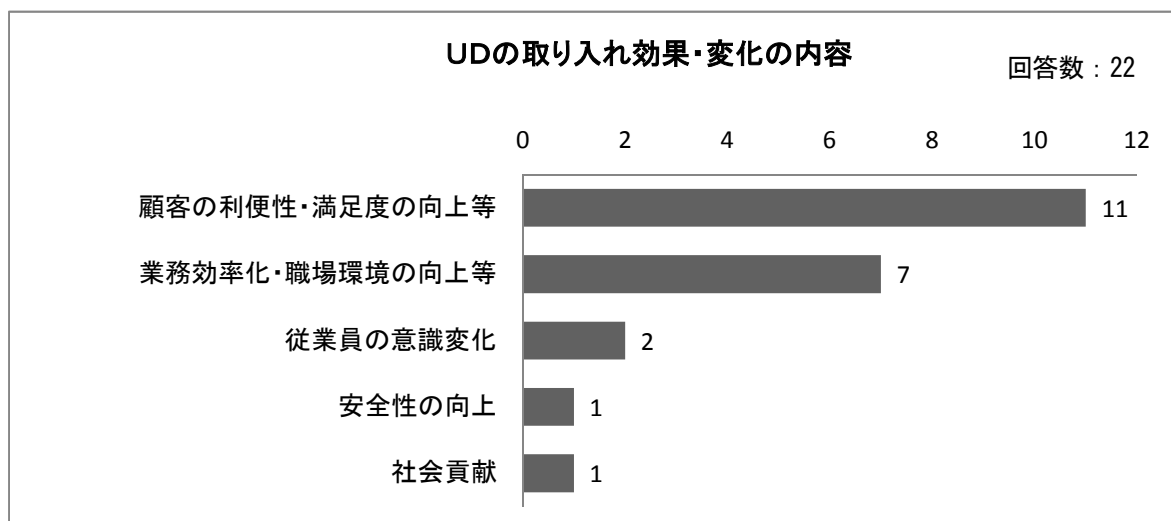
問2-2 問2で「1. 取り入れている」と回答した事業所のみ
 貴事業所がユニバーサルデザインを取り入れたことによって、
 良い効果や変化がありましたか？



UDを取り入れたことによる良い効果や変化については、「あった」が60.0%となり、その効果や変化を感じている事業者が多いことがわかった。

しかし、一方で「特にない」と回答した事業者が37.5%を占めた。すぐに目に見える効果が表れるものもあれば、時間を要するものや効果が見えにくいものもあるが、今後UD導入の効果が広まり、魅力を感じる事業者が増えれば、より導入が進んでいくと思われる。

【UD導入による良い効果や変化の内容】

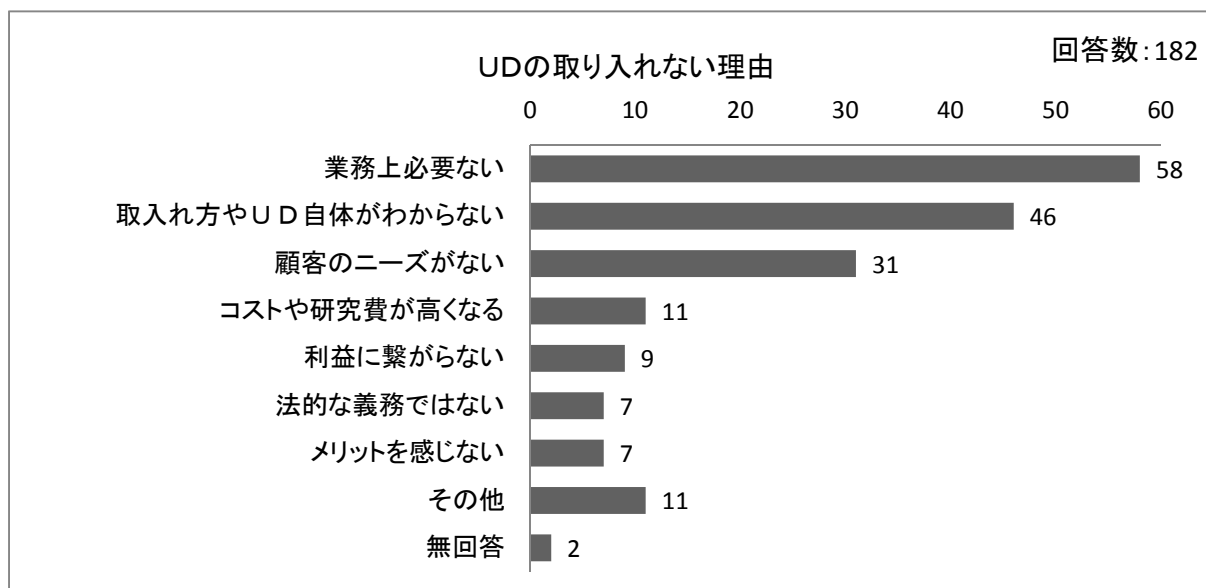


UDを取り入れたこと効果・変化として、「顧客の利便性や満足度が向上した」、「業務効率や職場環境が向上した」といった意見が多く、少数意見では「従業員の意識変化」、「安全性の向上」、「社会貢献」といった意見が寄せられた。UDを取り入れたことによって、顧客と従業員の両方にとって効果があったと言える。

【個別意見】

顧客の利便性・満足度の向上等	お客様に対するサービスが向上し、業績UPに繋がった
	必要な情報が分かることで顧客対応がより丁寧にスムーズに出来た
	車椅子利用者への利便が高まった
	利用が多くなったと思う
	お客様に対して優しい対応に心掛けるようになった
	お客様によかったと言ってもらえた
	お客様から好評をいただいている
	施主に喜ばれている
	多目的トイレは、乳幼児や高齢者の方に好評
	お客様に満足して頂けた
業務効率化・職場環境の向上等	多目的トイレ設置により、赤ちゃん連れの母親も安心して利用してもらえるようになった
	社内の業務効率化に繋がっている
	基準やマニュアルを整備する事で、作業効率が上がり見える化が進んだ
	不具合の低減など
	会社、倉庫内がきれいに見やすくなった
	女性・高齢でも働きやすく長く勤務でき、経験が積みスキルも上がる
従業員の意識変化	離職率の低下
	従業員同士のコミュニケーションの向上
安全性の向上	従業員の意識が変わった
	高齢従業員が健康でやりがいを感じるようになった
社会貢献	つまずきなどによるケガがなくなった
	地域貢献への意識が向上した

問2-3 問2で「2. 取り入れていない」と回答した事業所のみ
取り入れていない理由は何ですか？（当てはまるものすべてに○印）

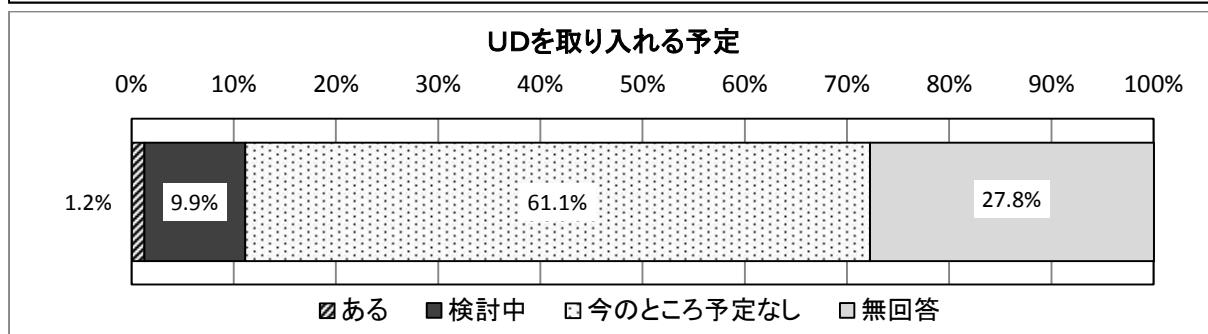


UDを取り入れていないと回答した事業所にその理由を聞いたところ、「業務上必要ない」が58社で最も多く、次いで「取り入れ方やUD自体がわからない」が46社であった。「業務上必要ない」という回答が多いという結果から、「UD」を正しく理解していない事業者が多いと推測される。UDの啓発とともに、UDを導入するメリットをPRすることで、UDの導入は広がっていくものと考えられる。

【その他の回答】※抜粋

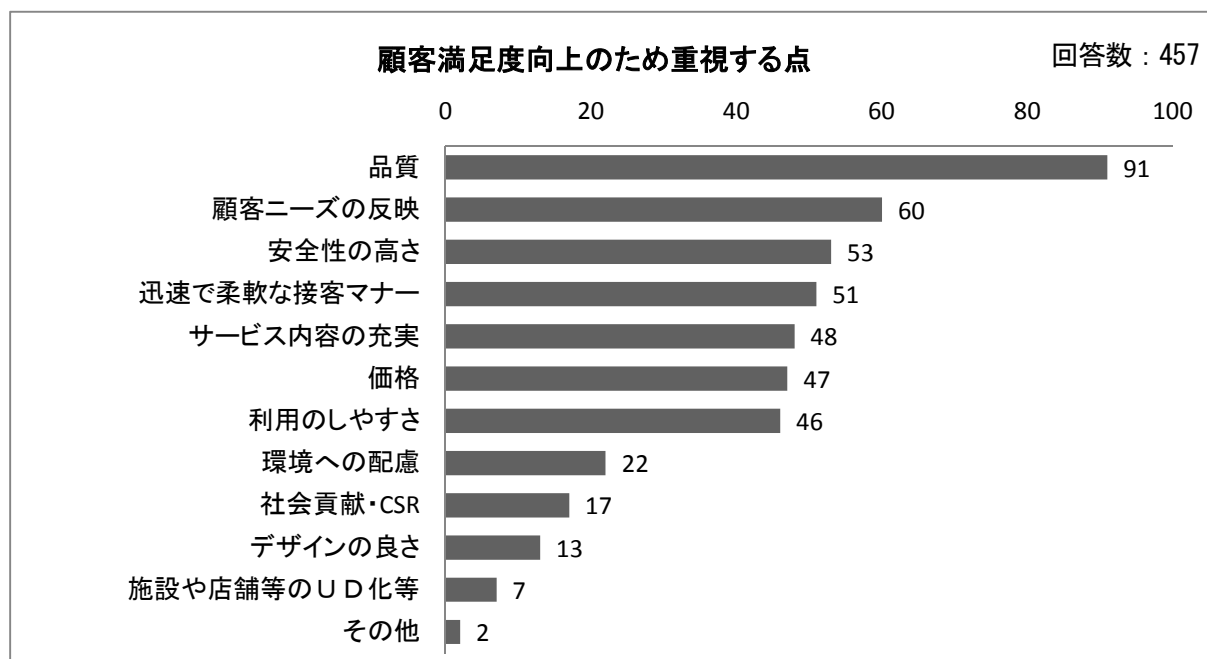
・コストがかかるので、次回の店舗改装時に検討する
・アクトタワー内のテナント事務所のため、自由に改修等ができない
・専門的、特殊作業中心の業務のため、あまり重視していない
・当事業所では必要ないが、東京エリアでは取り入れている ※UD製品の生産や小学校へのUD出前授業
・施主の要望に応えるための住宅づくりをしているが、なかなかUDに繋がれていない
・言葉は知らなかったが、従業員や顧客の満足度を向上させるためのことは行っている
・企業内での認識不足が課題である
・大々的ではないが、その都度ニーズに合わせた対応は心掛けている
・当社の業務とは結びつかない
・本部の方針が分からないので回答が難しい

問2-4 問2で「2. 取り入れていない」と回答した事業所のみ
 今後、ユニバーサルデザインを取り入れていく予定はありますか？



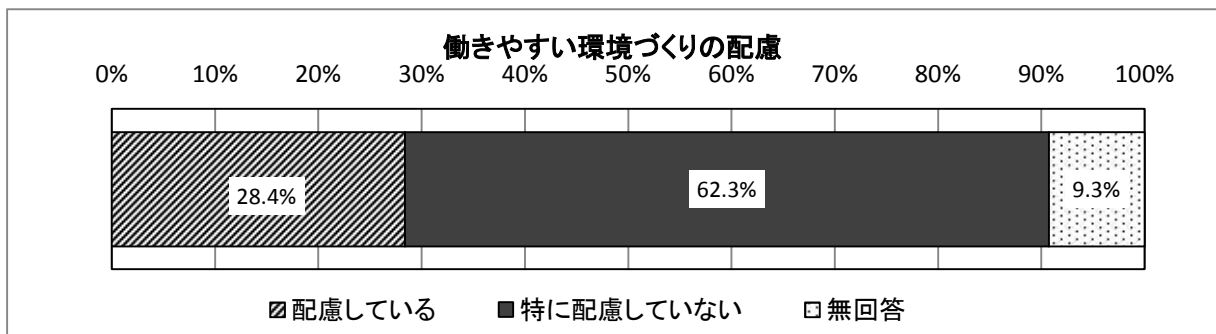
UDを取り入れていない事業所の中で、今後UDを取り入れていく予定があるかを聞いたところ、「ある」は1.2%、「検討中」が9.9%となり、合わせても11.1%という低い割合となった。一方、「今のところ予定なし」は61.1%で、無回答が27.8%もあり、少しでもUDを取り入れる事業者を増やすためには、業務上のメリットや必要性について理解してもらうことが必要である。

問3 貴事業所は、顧客の満足度を向上させるため、どのような点を重視していますか？（当てはまるもの3つまで○印）



顧客満足度を向上させるために重視する点としては、「品質」91社、「顧客ニーズの反映」60社、「安全性の高さ」53社の順となり、「迅速で柔軟な接客マナー」や「サービス内容の充実」、「価格」、「利用のしやすさ」も重視されている。これらの項目はUDとの関連性も高いため、顧客の満足度向上とUDの関連性をPRすることで、事業者のUD導入への理解を深めることに繋がると考えられる。

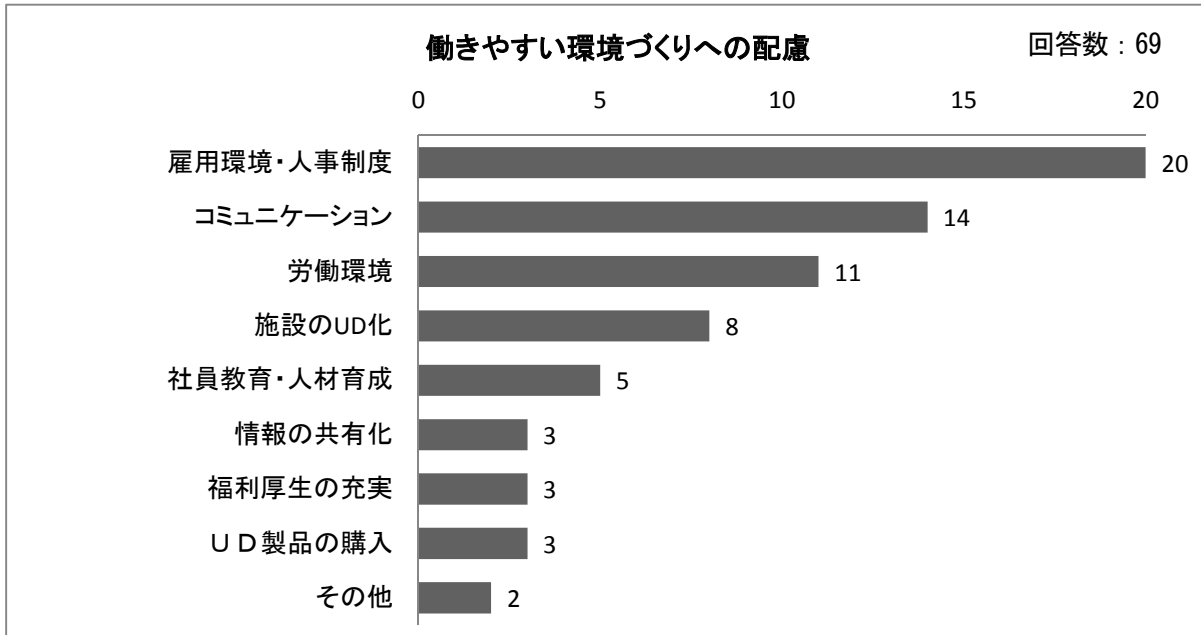
問4 貴事業所は、年齢や性別、国籍、障がいの有無などに関係なく、すべての従業員が働きやすい環境づくりのため、どのような配慮をされていますか？



すべての従業員が働きやすい環境づくりのために配慮しているか聞いたところ、「配慮している」が28.4%、「特に配慮していない」が62.3%であった。

特にUDの考え方で「“すべての”従業員が働きやすい職場環境」ということを意識している事業所は少ないということがわかった。女性の正規雇用や障がい者雇用率の向上、人材確保及び離職率の低減、また業務効率向上にも関連すると思われるため、様々な特性を持った従業員に対しての配慮を意識するように啓発していく必要がある。

【働きやすい環境づくりのための配慮内容】



働きやすい環境づくりの配慮で、最も回答が多かったのが「雇用環境・人事制度」が20社となり、「コミュニケーション」14社、「労働環境」11社、「施設のUD化」8社の順となった。

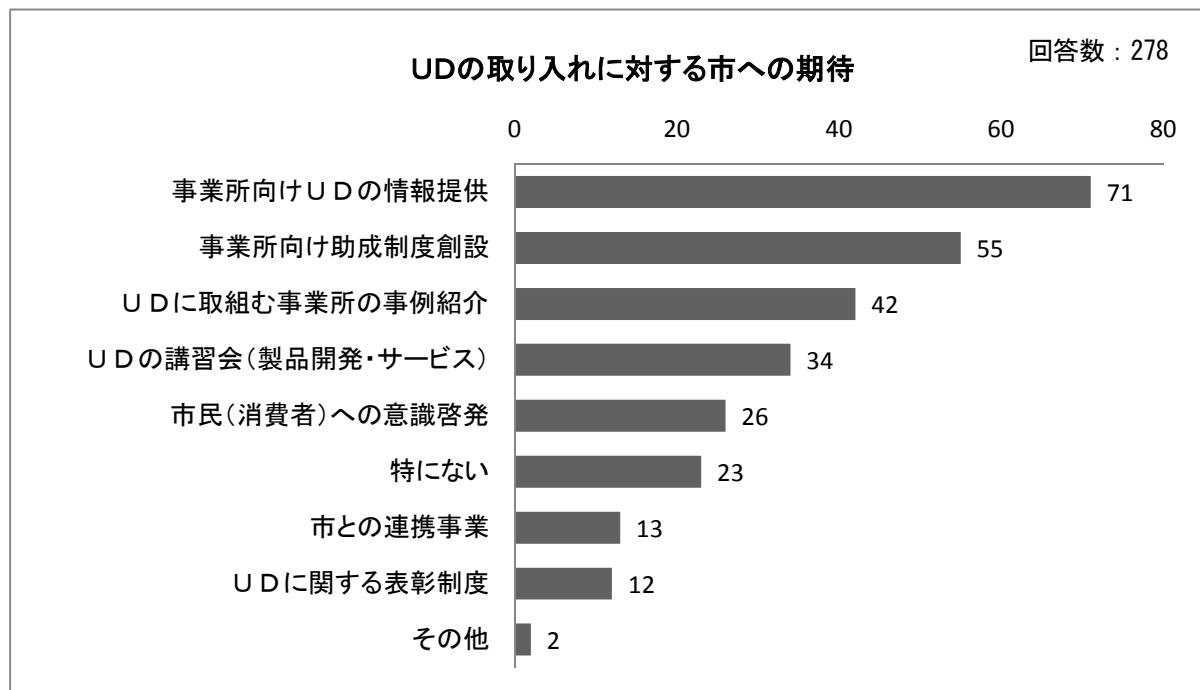
配慮している事業者は、人材確保のために、多様な雇用形態で様々な立場の人が働ける環境づくりに力を入れており、職員の労働環境や社員同士のコミュニケーションを図り、働きやすい職場の環境づくりに取り組んでいる。

【具体的な配慮内容】 ※抜粋

雇用環境・ 人事制度	・女性管理者比率の向上
	・年功序列ではない、能力による人事評価制度
	・障がい者雇用の推進
	・外国人雇用の推進
	・産休、育休を取りやすい環境づくり
	・就業規則の遵守
	・年齢や家庭環境等によって就労時間、職務内容を考慮
	・性別や国籍、障がいなどに関係なく、能力で採用する
	・適材適所に人員を配置し、やる気を持って仕事ができるように配慮
	・仕事や家庭との両立が可能な職場の風土づくりをすすめている。
	・女性のキャリアアップを積極的に支援している
・定年の引き上げ・継続雇用	
コミュニケーション	・社員同士交流する場を設けるなど、風通しのよい社内環境づくり
	・相談できる環境を整える
	・事務所内をワンフロアにして社員同志の隔たりをなくし、仕事の効率を向上させた
	・休み時間を自由に行っている
	・従業員の意見を聞くようにしている
	・会合を定期的に行う
	・コミュニケーションを図る機会をつくっている
	・挨拶をするよう働きかけをしている
・年齢に関係なく敬語で接する	
労働環境	・工場内での清掃を定期的に行い、清潔な製造現場を心掛けている
	・職場環境改善に努めている（働きやすい職場）
	・作業スペースの確保や定位置管理、2Sの徹底を全員が心掛ける取り組み
	・空調管理を整えている
	・資材、備品類の整理整頓
	・タバコの分煙化
	・安全を第一に考え、6S活動に取り組んでいる
	・年齢・性別・国籍等を意識しないで働けるように心掛けている
	・残業を減らし家族の時間を増やす
施設のUD 化	・女性トイレの設置
	・多目的トイレを導入している
	・施設のバリアフリー化
	・段差がある所に手すりを付けている
	・トイレで温床洗浄便座を設置
	・高齢者のためにスロープ ^o を設置

社員教育・ 人材育成	・介護への体験セミナーの実施
	・UD研修を実施
	・従業員への啓発、教育の機会が提供されている
	・年に1度UD研修を行い、利用者・スタッフ共に利用しやすい環境を学ぶ
	・スキルアップのための勉強会
情報の共有 化	・誰にでも分かるマニュアル類の整備
	・情報の見える化、共有ルールを各部署徹底している
	・UDに関する社内ニュースを定期的に発信（社員の意識付けのため）
福利厚生の 充実	・性別、年齢関係なく利用できる社員食堂を設けている
	・健康診断を実施
	・福利厚生の充実
UD製品の 購入	・UD文房具を購入する
	・使用する日用品は、できるだけUDに配慮している物を選んでいる
その他	・認知症者に対する配慮が必要不可欠なので対応している
	・防災対策

問5 今後、企業・事業所がユニバーサルデザインを取り入れていくためには、市にどのようなことを期待しますか？（当てはまるもの3つまで〇印）



事業所がユニバーサルデザインを取り入れていくために市に期待する事として、最も多かった意見としては、「事業所向けUDの情報提供」が71社、次いで「事業所向け助成制度創設」、「UDに取り組む事業所の事例紹介」であった。

UD情報の提供や他事業所の事例紹介を望んでいる事業所が多いことから、UDに取り組む事業者を増やすためにも、情報を積極的に発信していく必要がある。

問6 ユニバーサルデザインについて、何かご意見や要望等がありましたら、ご記入ください。

UDに関する自由記入欄には、162社の回答者のうち、15社から意見が寄せられた。

UDを「意識していく」という前向きな意見もあれば、「当社は該当しない」等の意見もあった。UDは施設整備等のハード部分だけではないので、少し誤解されているような意見も見受けられた。引き続きUDの啓発や事業者への情報提供を行い、UDに対する理解を広めることが必要である。

・ UDという言葉を知ったため、まずは多くの人に知ってもらう事が大切
・ 今後はUDを意識づけしていきたい
・ 住宅設計・工事におけるUDの例があれば教えてほしい
・ UD製品開発や利用しやすいUDサービスの講習会、事業者向けのUD情報供をネット上で情報発信を希望
・ 不特定多数の便利を優先しがちで、特定の人達の不便は解消できていないのではないかと 思う
・ 市街地の交通に対して運転者の高齢化に対応した交通マナーの徹底を望む
・ 都市部でのニーズが大きいが、地方部における整備も必要
・ 経営者の考え方を必要で、コストがかからなくて取り入れやすい環境設備や 工夫があれば教えて欲しい
・ 市の助成金制度の充実希望（店舗・一般住宅等）
・ アンケートの質問はもう少し答えやすい内容の濃い物でないと調査の意義が図れないの では？
・ 浜松駅周辺の道路、建物、商店街の利用者が快適空間と思えるよう、UDの観点から配 慮のある街づくりを目指してほしい
・ 公共施設での導入を加速してほしい
・ 当社においてUDに該当する営業活動が見当たりません
・ 個人経営の料理屋にUDは必要ですか？
・ 少人数の事務所で来客も少ない為、現在は配慮する必要性がないが、将来的には必要に応じ 配慮しなければならないことだと思う

問2-1 問2で「1. 取り入れている」と回答した事業所のみ

貴事業所はユニバーサルデザインを、どのようなところに取り入れていますか？
(当てはまるものすべてに○印を付けてください。)

1. 顧客に提供する製品・サービス
2. 製品・サービスの基準やマニュアル等の整備
3. 顧客に対する接客
4. 店舗や事業所、工場などの施設
5. 誰でもわかりやすい情報提供（ホームページ、カタログ、説明書等）
6. 働きやすい職場環境の整備
7. 従業員教育
8. 企業方針
9. その他（)

問2-2 問2で「1. 取り入れている」と回答した事業所のみ

貴事業所がユニバーサルデザインを取り入れたことによって、良い効果や変化がありましたか？

1. あった ※具体的にご記入ください

()

2. 特にない

問2-3 問2で「2. 取り入れていない」と回答した事業所のみ

取り入れていない理由は何ですか？(当てはまるものすべてに○印を付けてください。)

1. 業務上必要ないから
2. 利益に繋がらないから
3. コストや研究費が高くなるから
4. 顧客のニーズがないから
5. メリットを感じないから
6. 取り入れ方や、ユニバーサルデザインそのものがわからないから
7. 法的な義務ではないから
8. その他（)

問2-4 問2で「2. 取り入れていない」と回答した事業所のみ

今後、ユニバーサルデザインを取り入れていく予定はありますか？

1. ある
2. 検討中
3. 今のところ予定はない

※以下はすべての事業所がお答えください。

問3 貴事業所は、顧客の満足度を向上させるため、どのような点を重視していますか？（当
てはまるもの3つまで○印を付けてください。）

1. 価格	2. 品質
3. 利用のしやすさ（使いやすさ）	4. 見た目、デザインの良さ
5. 安全性の高さ	6. 環境への配慮
7. サービス内容の充実	8. 顧客ニーズの反映
9. 迅速で柔軟な接客マナー	10. 社会貢献・CSR
11. 施設や店舗等のユニバーサルデザイン化、バリアフリー化	
12. その他（	）

問4 貴事業所は、年齢や性別、国籍、障がいの有無などに関係なく、すべての従業員が働
きやすい環境づくりのため、どのような配慮をされていますか？

1. 配慮している ※具体的にご記入ください
2. 特に配慮していない

