

IAUD Newsletter vol.5 第19号 (2013年2月号) 目次

1. 手話用語 SWG 講演会「聴覚障がい者向けコミュニケーション支援機器の開発と実用事例」開催報告・・・1
2. IAUD アワード 2012 受賞紹介：プロダクトデザイン部門金賞・・・6
3. IAUD 2012 年度成果報告会&定例セミナー開催のお知らせ・・・9
4. 第2回 UD 検定・初級講習会&検定試験 実施のご案内・・・10
5. IAUD 3月の予定・・・11

医療機器の手話コミュニケーション

手話用語 SWG 講演会「聴覚障がい者向けコミュニケーション支援機器の開発と実用事例」開催報告



手話提供の標準化の普及促進を目指して2012年11月に発足した手話用語サブワーキンググループ(SWG)は、企業が提供する製品・サービスにはどのような形で、どのような手話が表現されているかを先行事例から学ぶため、1月18日(金)に講演会「聴覚障がい者向けコミュニケーション支援機器の開発と実用事例」をキヤノン(株)本社会議室(東京・大田区)で開催しました。

当日は手話用語 SWG や他の研究部会のメンバーら 36 名が参加。講演者の(株)日立ケーイーシステムズ システムプラットフォーム本部 主任技師の岡高志様と(株)アイエスゲート代表取締役の小林俊哉様には、聴覚障がいの方々へ配慮した事例紹介や工夫した点など大変有意義なお話しをしていただき、参加者の満足度の高い内容となりました。今号の Newsletter は、講演会の様子を手話用語 SWG メンバーの東裕佑氏に報告していただきます。

※「手話用語 SWG 活動発足&第1回定例会開催報告」掲載の Newsletter15号 (2012年12月発行) はこちらをご覧ください↓

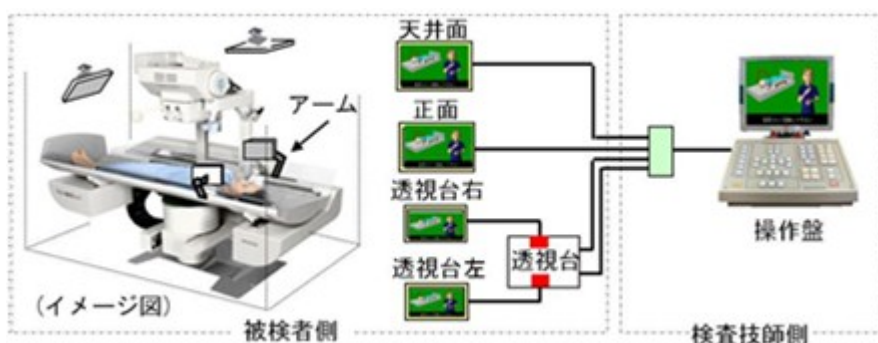
http://www.iaud.net/dayori-f/data/newsletter/2012/Newsletter15-1212_bn.pdf

講演 1：聴覚障がい者に配慮した胃部 X 線検査支援システム ～「聴ナビ」とは

まずは胃部 X 線検査支援システム「聴ナビ」について、(株)日立ケーイーシステムズ システムプラットフォーム本部 主任技師の岡高志様（右写真）にお話しいただきました。

「聴ナビ」は、聴覚に障がいのある方が健康診断で胃部 X 線検査をスムーズに受けることができるよう、検査技師の指示を手話アニメーションや文字、イラストでサポートするシステムです。検査車両の中に受診者を取り囲むように 4 台の液晶モニターを設置し、操作盤のボタン操作で 44 種類の指示を液晶モニターに表示するシステム構成で、待合スペースにも液晶モニターが 1 台あり、次の受診者への案内に利用されています。

検査技師が次の指示を出す際には、画面をフラッシング（点滅）させて受診者の誘目性を高めるといった工夫もしています。



医療現場で不足する情報保障～開発の背景

病気の早期発見、予防には情報保障が必要不可欠です。しかし、医療現場における聴覚障がい者サポート体制の不備や対応者が不足していました。1980 年代後半に手話通訳者の認定制度が策定されましたが、現場、特に専門技術や用語を要する環境においては、手話対応者がいないという現実がありました。

そこで、以前から研究、開発を進めていた手話アニメーションソフト「Mimehand」を応用し、医療現場にも適切なサポートが提供できないか考え、聴ナビが開発されるきっかけとなりました。当時、(株)日立製作所のイベントをはじめ、全国の展示会などを手話で案内するプロジェクト、通称「SWAN プロジェクト」のメンバーにも協力をいただきながら開発が進められました。

一方、東京都聴覚障害者連盟や中途失聴・難聴者協会等を通じて受診者側についてもヒアリングが行なわれました。結果を見ると、多くの聴覚障がい者が人間ドックを受診する際に、名前の呼び出しや検査技師の指示内容、指示に従うタイミングなどがわからず、検査技師も受診者も大変苦勞をされていることが浮き彫りになりました。

また、アンケートの中には、バリウムの飲み方や呼吸の仕方等で不明な点は独自に判断されているという方もいらっしゃいました。

さらに、実際の現場では、呼吸を止めるタイミングを照明を消すことで受診者に伝えたり、体勢が正しくない時は検査技師が受診者の体勢を整えに行ったりと検査に時間がか

かってしまうため、受診者が検査技師に対して「申し訳ない」という気持ちになり、受診者の身心負担も大きかったそうです。

「聴ナビ」は、こうした背景から生まれた支援システムで、円滑で確実なコミュニケーションをサポートしています。

このシステムにより、「早期にガンの発見ができた聴覚に障がいのある方がいらっしゃる事が開発者としての誇り」とおっしゃる岡様のお話に感銘しました。

「聴ナビ」普及への課題

現在、「聴ナビ」は新設された検診車両 5 台に搭載されており、2013 年度に向けて、新たに 1 台が加わります。

今後普及していくにあたり、何点か課題を紹介していただきました。

まず、表現の仕方に違いがある点です。手話が、個人や地域により表現方法に違いがあるのと同様、医療現場においても、腹ばい／うつ伏せ／お腹をつけるといったように指示の仕方や表現方法に地域差があるため、納入する検診車両に合わせてソフトウェアの一部を作り替える必要があります。また、検診機関によってバリウムを飲む場所や撮影台での体の向きや回転数など検査方法の違いもあります。現在、全国規模で指示の仕方や表現方法、検査手順を統一しようとする動きはあるようですので、いずれ一本化されることでしょう。

さらに、従来、検診現場で行なっていたやり方に「聴ナビ」が追加されたことで、検査技師への作業負荷の増加が懸念されています。この点については、音声認識などの機能を活用し、効率化を図るための検討がされています。

その他、現在の日本が直面している高齢者人口増加や外国人労働者増加があり、聴覚障がい者以外の方へも「聴ナビ」を活用できないか、その応用方法が検討されています。

講演 2：意思伝達をサポートする診療支援システム ～「診療ナビゲータ」とは

つづいて、診療支援システム「診療ナビゲータ」について、㈱アイエスゲート代表取締役の小林俊哉様（右写真）にお話しいただきました。

「診療ナビゲータ」とは、手話アニメーションや筆談、指差しコンテンツなどにより医師と聴覚に障がいのある方や高齢の方との意思伝達をサポートするシステムです。コミュニケーションを円滑に行なうことで、病気の早期発見や予防に貢献しています。



「診療ナビゲータ」は、画面に表示されたボタンをタッチしていくことにより、自分の体調の具合を医師に伝えることができます。問診コンテンツや診療内容の流れはアニメーションでわかりやすく表示されます。医師の発話は音声認識してテキストで表示されるので、インフォームドコンセントを確実にできるようになります。

また、手話通訳者にとっても患者側の通訳だけを行えば良いので、問診にかかる時間も短縮され、患者の身体的ストレスは従来よりも軽減されます。

アプリケーション画面上の手話イラストは、全日本ろうあ連盟が発行する「医療の手話シリーズ」を用いて表示しています。



十分な問診ができないケースも～開発の背景

医療現場では、聴覚に障がいのある方が受診する際、手話のできる医師はとても少ないため、ほとんどの受診者は筆談や手話通訳者を介したコミュニケーションを取っているのが現状です。患者と医師の間には、「十分に話を聞いて欲しい、薬や検査内容など詳しく聞かせて欲しい、手話で話をしたい、通訳の方といえども自分のプライベートなことは聞かれない」といった患者の不安があり、十分な問診ができないケースも存在します。また、手話通訳者にとっても難しい医療用語なども通訳しています。そこで、専門的な医療用語の説明は医師が直接患者とやりとりし、手話通訳者は医師と患者とのコミュニケーションに専念できる仕組みづくりができないかと考え、昭和大学様と共同で内科向けに「問診システム」の開発に至りました。

外国人労働者を含めたグローバルな対応へ

手話が必要な患者さんのコミュニケーションには、医療機関が専属で手話通訳者を用意できることが一番良いのですが、現行の保険制度では手話通訳者を派遣する費用を確保するのが困難という課題があります。

それに代わる手段として、聴覚障がい者向け外来を支援するシステム「診療ナビゲータ」を活用して医師と患者のコミュニケーションが円滑に図れることを期待しています。

また、昨年開発した多言語医療問診システム「ヘルスライフパスポート」は、タブレット/スマートフォン端末に対応し、27ヶ国の言語（やさしい日本語含む）に対応した問診コンテンツを搭載しています。これによって、聴覚障がい者だけでなく、外国人労働者を含めたグローバルな対応が期待できます。

情報保障の観点から UD を考える

講演会を聴いて、私自身が海外滞在中に病気になったときのことを思い出しました。拙い英語で症状を伝え、処方をしてもらったのですが、そもそも意図した内容がきちんと伝わったのか、医師の話を自分自身がきちんと理解できたのか、不安でした。

今回事例としてご紹介いただいた聴覚に障がいのある方向けのサービスは、自分自身の経験と照らし合わせつつ、情報保障の観点からユニバーサルデザインとはどうあるべきなのかを考える良い勉強となりました。

これをきっかけに、身近なところ、例えば自分自身や自社製品・サービスが UD とどう向き合っていくのかを考えてみたいと思います。

また、今回の開催にあたり、ご登壇に快諾いただきました岡様と小林様には、この場を借りて御礼申し上げます。

参加者の 80%が「参加して良かった」

今回の講演会は手話用語 SWG 初の試みでしたが、講演会終了後に実施したアンケート結果では、80%が講演会に参加して良かったと回答しています。

代表的なコメントは、以下のとおりです。

- 現場で困っていることに自社・自分はどのような提案ができるのか、考えさせられました。このような取り組み事例を自社の社員にも広げたいと思います。
- 標準化研究 WG や弊社製品開発を行なう上で、非常に有意義な講演内容でした。このような機会を設けていただき感謝申し上げます。
- 今回のテーマは、健常者でも推測できる「聴覚障がい者の方の困りごと」だと感じました。商品開発に携わる一員として、日常生活の中の「些細な困りごと」（健常者では思いもつかぬ）を聞かせていただけると、小さな出来る事から商品に反映できるかもしれません。

手話用語 SWG メンバー募集中！

手話用語 SWG は、昨年秋に始まったばかりの活動で、現在のメンバーは IT 機器関連のメーカー7名です。

随時、一緒に活動くださるメンバーを募集していますので、関心いただける方は IAUD 事務局までご連絡ください。（了）



特集：IAUD アワード 2012 受賞紹介⑥ プロダクトデザイン部門金賞受賞：コクヨファニチャー(株) センシティブユーザー参加型デザインアプローチ 「人々の感性の覚醒を目指す持続的なユニヴァーサルデザイン」

「IAUD アワード 2012」受賞紹介の 6 回目は、プロダクトデザイン部門金賞を受賞したコクヨファニチャー(株)の『センシティブユーザー参加型デザインアプローチ「人々の感性の覚醒を目指す持続的なユニヴァーサルデザイン」』です。

審査委員長のロジャー・コールマン英国王立芸術大学院名誉教授は、「ユーザーとの協議によるテストと検証を大掛かりに行い、他の模範となる人間中心の UD プロセスを採用している。真のインクルーシヴ製品として成功裏に市場に参入し、高い美的価値とユーザーのニーズや好みに対する感性を結び付け、UD の革新的潜在力を証明した」と高く評価しました。

この取り組みを、同社官公庁事業部 開発マーケティング G 北村卓也様にご紹介させていただきます。

普遍的な価値創出を目指して

コクヨファニチャー(株)は UD を特定の課題を持つ人々に対しての課題解決型のデザイン手法と捉えずに、全ての人々が安全で快適な生活を実現するためのアプローチと捉えています。

つまり「部分的な課題解決」ではなく「普遍的な価値創出」を目指しており、その実現のための取り組みについて紹介させていただきます。

センシティブユーザー参加型デザインアプローチ

障害のあるユーザーや高齢者、子供や妊婦など、感覚や行動に制限があり空間や家具の使い勝手に敏感なユーザーを、より課題感度の高い「センシティブユーザー」として商品開発のプロセスに参画頂いています。

センシティブユーザーの行動観察、ヒアリング、試作評価を経ることによって、デザイナーや開発者が気付かなかった様々な課題が浮き彫りになります。一言でセンシティブユーザーと言っても、視覚障害ユーザー、聴覚障害ユーザー、車いすユーザーではそれぞれ課題とを感じる部分が違うため、様々なユーザーによる混成チームをつくることでより多面的な視点を得ることができます。

こうした様々なユーザーの困りごとを解決するためには「部分的な課題解決」では対応できないケースが発生します。例えば点字ブロックが視覚障害ユーザーの歩行時には有効であっても、車いすユーザーや片麻痺で杖を使用するユーザーにとっては障害になる場合があります。このような状況が多く発生する中で、それらを解決しようとアイデアを展開し、ブレイクスルーを起こすことで「普遍的な価値創出」を実現します。

上記プロセスが機能して生み出された製品は、従来品にはない新しいフォルム（モノとしての魅力）を持ち、障害のないユーザーにとってもより使いやすく新しい価値を提供できる可能性があります。このようなプロセスを再現可能な仕組みとして企業の中に定着させ、それを改善し続けることによって、人々に新しい価値を提供し、感性の覚醒を目指す持続的なユニヴァーサルデザインを実現できると考えています。

※コクヨグループでは障がいをもつことは害ではないという考えから、障害のある人を表現するときに「障害のある人」という字を使用しています。

開発事例：窓口向けロビーチェア「マドレ」



公共施設を訪れるさまざまな人が快適に使える工夫を施したロビーチェアです。多方向から腰かけることができ、ひざを曲げづらい方や、ベビーカーを押した方もアクセスしやすい「サイドラウンドシート」を備えています。

2011年11月発売。

誰もが快適に使える製品を実現

コクヨファニチャー(株)は、他社に先駆けて自治体庁舎の窓口空間整備のコンサルティングを手がけてきました。職員や利用者が効率的で快適に過ごせる空間レイアウトを提案する中で、高齢化の進行や障害のある人の社会進出などを受けて庁舎を訪れる人が多様化しており、幅広い利用者を想定した誰もが快適に使える製品や空間に対するニーズが高まっていることがわかりました。窓口空間を構成するロビーチェアに対しても、障害のあるユーザーや高齢者などのセンシティブユーザーに商品開発プロセスに参画して頂き、誰もが快適に使える製品を実現するという目的でワークショップがスタートしました。

センシティブユーザー参加型ワークショップ

センシティブユーザー参加型ワークショップでは、実際の待合空間を想定した空間を再現し、ユーザーに家具を使っただけの観察とヒアリングから課題点の抽出や試作の評価を行いました。検討結果をもとにアイデアを展開し、ロビーチェアの試作と修正を繰り返して評価するプロセスを進めるうちに、少しずつユーザーとの信頼関係が構築されていきました。

そうして生まれたアイデアのひとつが「サイドラウンドシート」でした。脚の筋力が弱い方や、膝を曲げにくい方の場合、真後ろのシートに腰を下ろすことは難しく、かつ不安を感じるケースがあるそうです。

また、身体的な障害を持ち移動が困難な方は、並んだロビーチェアの奥で待とうとすると、名前を呼ばれてから窓口まで移動するのに時間がかかってしまい、焦ったり気を遣ったりするということがわかりました。

用意したロビーチェアに、斜めから座面に滑り込むように腰掛けるユーザーの様子を見て、自分の動きやすい自由な方向から座ることができるような、背もたれのない円形状の座面が考案されました。

また、庁舎窓口の証明発行などは長時間待つことは少ないので、本体をコンパクトにして浅く腰掛けられる使われ方を想定しました。

他にも、イスの肘は立ち上がる時の支えとして使われていたため、立つ動作をサポート

トしつとも座るときに邪魔にならないサイズの「ミニパネル肘」を採用しました。座の前面を斜めにカットした形状にし、座面高さを少し高めに設定して、足を内側に曲げて立ち上がりやすいようにするなどの配慮も盛り込みました。



サイドラウンドシートは、自由な方向からアクセスできるため、短い待ち時間でも気軽に腰掛けられます。



座面を斜めにカットした形状のため、足を内側に曲げて立ち上がりやすくなっています。

(写真左がマドレ、右が従来品)



ワークショップでは待合空間を再現し、ユーザーの困りごとを把握することから始めました。一般的な通路幅を想定し、動線や車いすの待機場所についても検討しました。



紙を使って車いすとシートの距離感はどうぐらいが良いかを話し合っているワークショップの検証風景です。

全ての人々が安全で快適に使える家具や空間づくりを

マドレの開発はセンシティブユーザーとのワークショップによって実現されたものですが、そこで生み出された価値はより普遍的な要素を含んでいます。

例えば「サイドラウンドシート」は、ベビーカーで子供を連れた親がロビーチェアに座りながら自然に子供とコミュニケーションをとる際にも適した形状です。センシティブ

ユーザー参加型デザインアプローチは、開発者が普段気付きにくい課題を浮き彫りにして、それをもとに「普遍的な価値」を実現する可能性を秘めているのではないのでしょうか。

コクヨファニチャー(株)では、今後も新しい開発プロセスの取り組みやプロセス自体の改善を進めることで、全ての人々が安全で快適に使える魅力的な家具や空間づくりに尽力して参ります。

そして、企業理念である「商品を通じて世の中の役に立つ」を実践し、ユニヴァーサルデザインの領域においても、常に新しい挑戦を繰り返し、時代をリードする企業として世の中に貢献していきたいと考えております。

長文を最後までお読み頂きありがとうございました。(了)



※「IAUD アワード 2012」に関しては以下のサイトもご覧ください↓

<http://www.iaud.net/dayori-f/archives/1212/14-100000.php>

2012 年度 IAUD 成果報告会&定例セミナーのご案内

2012 年度研究部会・委員会活動の締めくくりとして、会員の皆様を対象とした「2012 年度 IAUD 成果報告会」を 3 月 26 日 (火) 13 時より、富士通トラステッド・クラウド・スクエア セミナールーム (東京・浜松町) で開催いたします。ワークショップ委員会、協同事業検討委員会の活動報告や研究部会から各 PJ/WG の活動報告、さらに昨秋に開催された「第 4 回国際 UD 会議 2012in 福岡」の報告も行われます。

また、同時に各省庁や自治体関係者を講師にお迎えし、UD に関する政策や課題などについてお話いただく「定例セミナー」も開催いたします。

今回は内閣官房行政改革推進本部事務局内閣官房行政改革推進室参事官／元財務省理財局国庫課の渡部晶氏 (右写真) を講師にお迎えし、「通貨制度 (幣制) と UD」をテーマに、日本の通貨制度の運用状況や、UD の視点から紙幣や貨幣にどのような配慮が施されているかなど、解説いただきます。



参加ご希望の方及び詳細はこちらをご覧ください↓

<http://www.iaud.net/event/archives/1301/31-000000.php>

※1月9日に開催された「第1回定例セミナー」の開催報告はこちらをご覧ください↓

<http://www.iaud.net/dayori-f/archives/1301/31-112944.php>



第2回 UD 検定・初級 講習会&検定試験 実施のご案内

UD の更なる普及と実現をめざす一環として、IAUD が昨年よりスタートさせた「UD 検定」の2回目となる「第2回 UD 検定・初級 講習会&検定試験」を、3月26日(火)9時より富士通トラステッド・クラウド・スクエア セミナールーム(東京都港区)で実施します。

今回も UD に関する基本的な知識を学習する講習会(2時間)と UD 検定初級試験(1時間・50問)のセット形式です。その場で学習でき、事前の準備が不要ですので、UD に興味のある一般生活者も気軽に参加できます。

また、合格者には「UD 検定・初級認定証」が発行されます



第1回 UD 検定 初級 講習会&検定試験(福岡市)

検定の詳細または参加ご希望の方は、以下のサイトをご覧ください↓

<http://www.iaud.net/event/archives/1301/25-134441.php>

※2012年10月14日に実施された「第1回 UD 検定 初級 講習会&検定試験」の開催報告はこちらをご覧ください↓

<http://www.iaud.net/dayori-f/archives/1211/30-111820.php>

メディアの UDPJ 寄稿文が「月刊印刷雑誌」に掲載

㈱印刷学会出版部が発刊している「月刊印刷雑誌」1月号に、メディアの UDPJ の寄稿文「UD の必要性を体感」が掲載されました。

「第4回国際 UD 会議 2012 in 福岡」での展示会の様子や CUD 配色イメージ・スケールや CUD グラデーションなど、これまでの同 PJ の取り組みが紹介されています。

掲載誌は IAUD サロンでも閲覧可能です。

IAUD 2013年3月の予定

- 1日(金) 13時～ 手話用語SWG定例会(CO☆PIT)
5日(火) 15時～ 研究部会定例会(IAUDサロン)
7日(木) 14時半～メディアのUDPJ定例会(IAUDサロン)
8日(金) 15時～ 運営企画課会議会合(IAUDサロン)
15時～ 食のUDPJ(場所未定)
12日(火) 15時～ 協同事業検討委員会会合(IAUDサロン)
14日(木) 15時～ 理事会会合(株リコー新横浜事業所 役員会議室)
15時～ 住空間PJ「UDプラス」発見ツアー(ハウスビジョン2013)
- 15日(金) 13時～ 余暇のUDPJ定例会(IAUDサロン)
14時～ 労働環境PJ定例会(カタリストBA)
16日(土) 12時～ 移動空間PJ 日本・デンマーク共同セッション(カタリストBA)
26日(火) 9時～ 第2回UD検定・初級講習会&検定試験
12時10分～ショールーム見学
13時～ 定例セミナー
14時15分～2012年度成果報告会
(いずれも富士通トラステッド・クラウド・スクエア セミナールーム)

次号は3月中旬発行予定

特集:「第1回IAUDアンケート調査」結果公開(予定)

無断転載禁止

IAUD 情報交流センター(IAUDサロン) :
〒104-0032 東京都中央区八丁堀 2-25-9 トヨタ八丁堀ビル 4 階
電話 : 03-5541-5846 FAX : 03-5541-5847 e-mail : salon@iaud.net