

## IAUD Newsletter vol.9 第2号(2016年5月号)

1.IAUD アワード 2015 受賞紹介④	1
2.IAUD アワード 2016 募集開始のご案内	9
3.2015 年度 IAUD 成果報告会開催のご案内	10
4.UD 検定 初級講習会 & 検定試験及び中級検定試験実施のご案内	10
5.IAUD 5月の予定	11



### IAUD アワード 2015 受賞紹介④

今号の Newsletter では IAUD アワード 2015 金賞を受賞した 6 件のうち、2 件の取り組みをご紹介します。

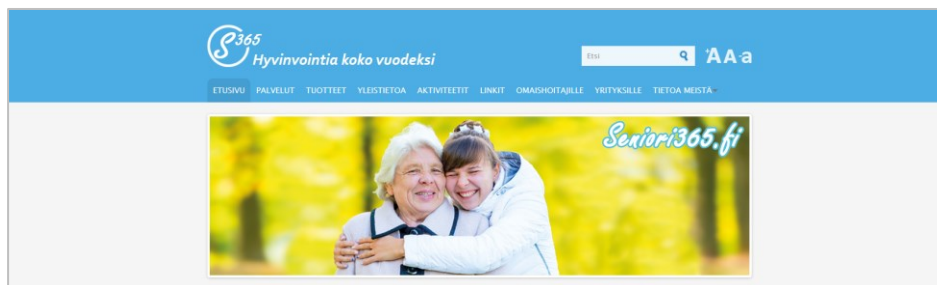
#### 金賞 共創デザイン部門

「[www.seniori365.fi](http://www.seniori365.fi) 高齢者と介護者のための総合的なインターネット福祉サービス」  
ラウレア応用科学大学(フィンランド)

IAUD アワード 2015 審査委員長のロジャー・コールマン氏(英国王立芸術大学院名誉教授)は、「共創デザインを通じた世代間協力の優れた例としてこの取り組みを歓迎するとともに、創造性豊かな若者が、現在から未来において社会的に重要な現実問題に対処しようとする意欲に感銘を受けた」と評価しました。

この取り組みを、フィンランドのラウレア応用科学大学地域サービス学部教授であるピア・キヴィハルユ氏に報告していただきます。

#### デジタルな福祉サービスが必要



www.seniori365.fi のトップページ

高齢化社会は世界が直面している共通の問題であり、高齢者人口の増加、高齢者や介護者向け公共サービスの不足、費用対効果の優れた高齢者医療サービスモデルの必要性、高齢者が自宅で安全で活動的に生活するための新たな支援方法の開発など、様々な課題が顕在化しています。

増え続ける医療や社会福祉費は歯止めが掛からず、自宅で暮らす高齢者の安全で活動的な生活をサポートする費用対効果の高いデジタルサービスは依然欠如しています。

フィンランドでは、高齢者をはじめ国民が自宅で健やかな暮らしを実現するための、デジタルを活用した健康や福祉サービスの拡充が強く求められています。

このような状況を受けて、私たちは高齢者のためのワンストップ福祉サービスの開発を思いつき、www.seniori365.fi プロジェクトを設立することになりました。

## 開発には高齢者ユーザーが参加

ラウレア応用科学大学のサリ・ヤスケライネン教授とピア・キヴィハルユ教授が指揮したwww.seniori365.fi.プロジェクトは、人と人のつながりを重視した市民本位のアプローチで高齢者と介護者のためのサービスを開発しました。

具体的には、高齢者がサービス作成に積極的に関与し、物理的な開発環境での市民主導ワークショップを介して高齢者のニーズを特定し、さらに高齢者が自らサービスの開発やテストに参加しました。

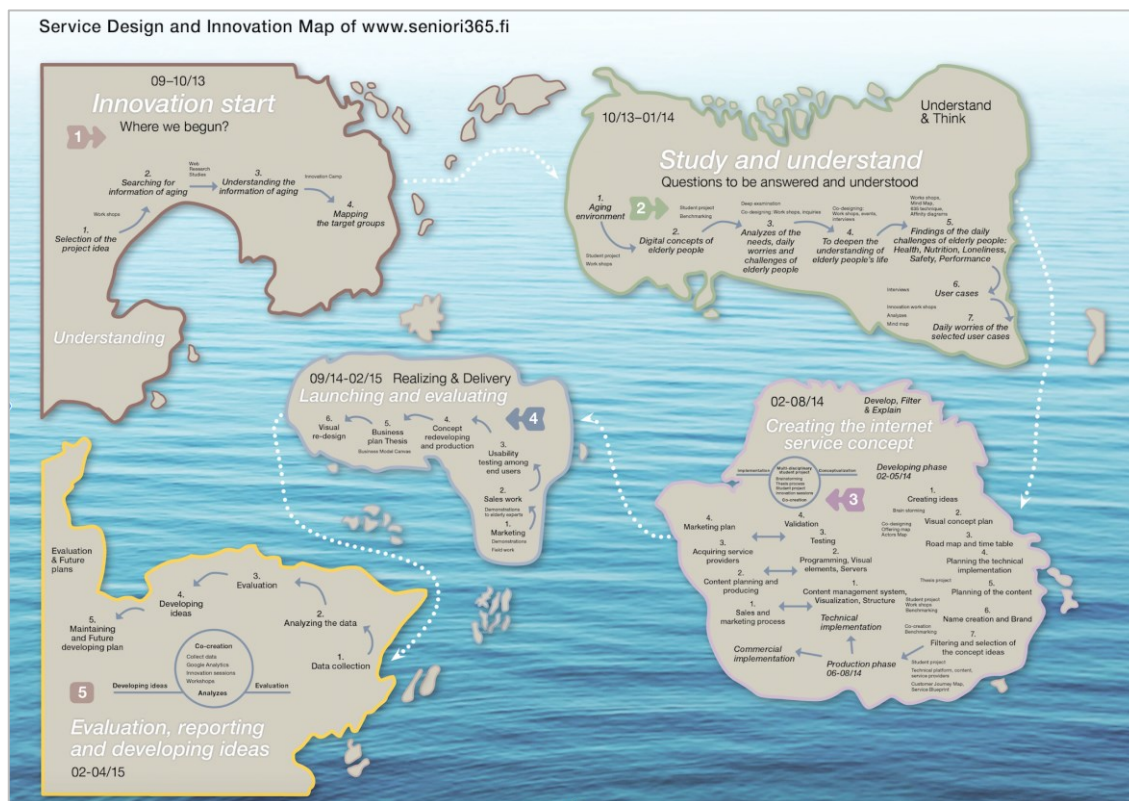
開発段階では複雑な顧客ニーズをより深く理解するために、サービスデザインメソッドを活用しました。これは、ステファン・モリツ氏の Service Design モデルとハイス・ファン・ウルフェン氏の FORTH Innovation メソッドを同大学の LbD (Learning by Developing) 教育法と組み合わせた独自のメソッドで、これをベースに開発が進められました。

また、サービスは共創プロセスを通して、ユーザー、専門家、企業、学生が協力してデザインしました。様々な分野の学生がコンセプトの導入や開発に大きな役割を果たすことで、彼らにとってもスキルや能力を実際のライフコンセプト開発に活用する絶好の機会となりました。

同大学の LbD 教育法は、学習、研究、開発を統合することで労働生活の開発を促進する運用モデルです。

つまり、学生、教職員、労働生活に関する専門家、そしてクライアント(エンドユーザー)が連携し、現実の労働生活に関連した研究や開発プロジェクトに取り組み、その結果、新たなイノベーション(製品、サービス、プロセス、モデル、労働生活文化)や新しい才能が誕生します。

下図はサービスデザインツールによる開発プロセスを表したものです



サービスデザインツールによる開発プロセス

## 高齢者の社会課題を解決するために

www.seniori365.fi プロジェクト全体の目的は、高齢者が自宅で安全かつ活動的に生活するための新しい革新的なサービスを創造及び検証し、高齢者、介護者、家族が参加できるデジタルリビング・ラボ環境を開発することでした。

バーチャル環境を開発することにより、費用対効果の高い方法でより広範囲の高齢者とつながることが可能になります。

物理的な空間の場合、その収容可能数は通常最大数百人に限られていますが、仮想空間であれば何千人もの多様な人々が利用できます。

また、物理的な環境では地理的や肉体的な理由などから訪れることができない人々でも、バーチャルサービスであれば積極的にアクセスできるというメリットもあります。

さらに、福祉関連の民間中小企業にビジネスチャンスを提供することで、中小企業や学生の起業家精神を高めることができます。

そして、民間の福祉サービスに対するニーズを増やすことで、将来的に地方自治体の負担を軽減することも可能です。

また、RDI(研究・開発・革新)プロジェクトに参加することで、様々な分野を学ぶ学生たちに新しい学習方法と能力を試す機会を提供できます。

プロジェクトの最終目標は、高齢者の健康問題や孤立、社会支援の不足、自立した活動的な生活ができないなどの社会的課題を解決することです。

## 2014年9月より無料サービス開始

www.seniori365.fi は、フィンランド第2の都市エスポーで2014年9月1日にスタートしたデジタルサービスです。

ユーザーと全てのサービス提供者は無料で利用することができ、高齢者、介助者、家族の健康、社会活動、福祉の促進を目指しています。

高齢者やその家族は、このプラットフォームで次のようなサービスを探ることができます。

- ・自宅で暮らす高齢者をサポートするための物理的や仮想上の支援やモノの提供者
- ・高齢者の毎日の暮らしを支える情報(記事、イベント、アドバイスなど)
- ・仮想上のアクティビティプログラム、ゲーム、ビデオ、フォーラムなど高齢者の肉体的、社会的、精神的活動をサポートするエンターテインメント
- ・有益な民間、第三セクター、地方自治体、政府へのリンク
- ・家族介護者に役立つあらゆる情報が手に入る介護者向けセクション
- ・高齢者のボランティア活動に関するセクション

## 全てのステークホルダーにメリット

www.seniori365.fi は全てのステークホルダーにメリットがあります。

民間と地方自治体を手軽に、そして費用効率良く結び付けるだけでなく、学生にとっては最高の学習環境となります。

次頁図ではステークホルダーとそのメリットを示しています。このサービスは社会のニーズと合致し、高齢者のより良いQOL(生活の質)に寄与するものであり、実務および資金において多数のパートナーを引き付けます。

学生がメインコンテンツプロバイダーであるため、サービスを維持開発する費用対効果にも優れています。

また地方自治体の高齢者住宅の専門家からも、高齢者をサポートする上で非常に優れたサービスであると評価されています。



ステークホルダーとそれぞれのメリット

### 2015年に3つの賞を受賞

www.seniori365.fi は 2015 年 3 月に優れたサービスイノベーションとして the Design for All Foundation より名誉ある Best Practice 2014 を授与されました。

また、10 月にはロンドンで開催された EU-WIIN Woman Inventors and Innovators Network コンテストのソーシャルイノベーションカテゴリーで優勝しました。

さらに同月には IAUD アワード 2015 審査委員会より、www.seniori365.fi のコンセプトに対して金賞が与えられました。

### より幅広いターゲットにサービスを

www.seniori 365.fi のコンセプトは現在、以下のような展開を見据えています。

- ・e ナース、e ドクター、e リハビリテーションなどネットを活用した革新的な健康サービスの開発
- ・フィンランド国内の未進出地域や世界への業務拡大
- ・障害者、小さい子供のいる家族、若者など社会から孤立するリスクのあるターゲット層に幅広く対応

高齢者のためのより良い暮らしを共に創造しましょう。(了)

## 金賞 事業戦略部門

### 「商品と販売体制造りの両面で福祉車両を普及促進する取り組み」

#### ダイハツ工業株式会社

ロジャー・コールマン審査委員長は、「運動上の障害のあるすべての顧客に一貫したサービスと環境を提供するという意欲を高く評価する。また、高齢化社会において社会的共生と独立した生活を促進する点で、これは日本の UD 社会に向けた重要な前進である」と評価しました。

この取り組みを、ダイハツ工業株式会社Dブランドオフィス法人事業部商品室主査の太田吉彦氏に報告していただきます。

#### 福祉車両をより身近に感じてもらうために

弊社は軽自動車をはじめとするコンパクトカーに特化した自動車メーカーです。「くらしの真ん中で、クルマを考える」をキーワードに、様々なシーンでくらしを支える、幅広いコンパクトカーのラインアップをお客様に提供しています。

また、ダイハツ車を販売する店舗も、地域に密着し、くらしに寄り添う存在として、女性一人でもお子様づれでも、お客様が気軽に来店し相談できるお店を目指しています。

福祉車両も同じ考え方で「フレンドシップシリーズ」と名付け、身近に感じていただき、日々のくらしのなかで活用いただく商品として作っています。

さらに、店舗も福祉車両のお客様が気軽に御来店、相談できるようになるべきと考え、全国のダイハツ販売店がどなたでも安心して御来店いただけるバリアフリーの店舗で、福祉車両の相談が出来ることを目指す「フレンドシップショップ認定店制度」を2014年にスタートしました。

今回、商品と店舗の両輪で、福祉車両を必要とされるお客様に一貫したサービスと環境を提供する弊社の取組みが評価され、IAUD アワード 2015 金賞をいただくことができました。



Friendship

#### 主な福祉車両は昇降シート車と車いす移動車



主な福祉車両

福祉車両は、お身体の不自由な方の介護や送迎に利用する介護式福祉車両がその大半を占めており、昇降シート車と車いす移動車が代表的なタイプです。

それぞれの特徴は以下のとおりです。

#### 昇降シート車(前頁図左):

電動でシートが回転し、車の外の低い位置までシートが出入りする車両です。

車の乗降に不便さを感じる方から、車いすの方(シートに移乗が可能な方)まで幅広くお使いいただけます。

被介護者も快適なシートにゆったりお座りいただけることと、見た目も使い勝手も標準車両とほとんど変わらないところがポイントです。

#### 車いす移動車(前頁図右):

車両後部の収納式スロープを展開して、電動ウインチで車いすにお乗りのまま乗車いただく車両です。

車いすの方がお乗りで無い場合は、折り畳み式リヤシートがあるので、4人乗り乗用車としてお使いいただくこともできます。

また、車いすの方の横にお座りいただける補助シートが付いた車種もあります。

### 「フレンドシップシリーズ」人気の理由

弊社の福祉車両フレンドシップシリーズは、前述の介護式福祉車両の代表的なタイプである昇降シート車と車いす移動車の2タイプを、軽自動車随一の幅広いラインナップで御用意しています。

また、日本で一番たくさんお乗りいただいている軽福祉車両でもあります。

昇降シート車		車いす移動車	
 タント ウェルカムシート	 タントウェルカムシート カスタム	 タントスローパー	 タントスローパー カスタム
 ムーヴ フロントシートリフト	 ムーヴフロントシートリフト カスタム	 ハイゼットスローパー	 アトレスローパー

ダイハツ工業の福祉車両「フレンドシップ」シリーズラインナップ

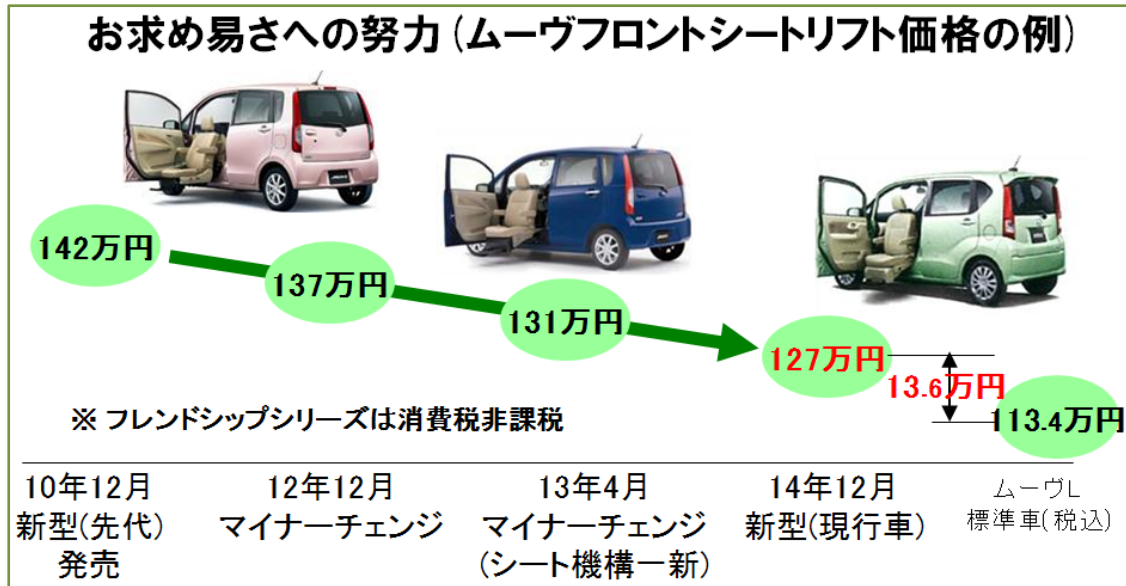
軽福祉車両では弊社のフレンドシップシリーズが一番選ばれている理由は、ラインアップの豊富さだけではありません。福祉車両は仕様や装備、ボデー色に制約があるケースがありますが、弊社の福祉車両は機種ラインナップが豊富だけでなく、グレードやボデーカラーも標準車の様にお選びいただけます。

更に、自動ブレーキ等の最新の安全機構やアイドルストップ等の低燃費機構も標準車同様に装備されています。(装備は標準車両に準じており、それらが装備されない車種もあります)

そして、福祉車両を身近に感じていただくためには、標準車との価格差も大きなポイントです。弊社では、福祉専用機器類の改善などにより価格差の低減に継続して取り組み、費用面でのバリアフリー化を図ってきました。

弊社の福祉車両は全車消費税が非課税となることもあり\*、「新型ムーヴフロントシート」では、下図の様に標準車とのお客様支払い額差は13万円程度にまで低減しています。

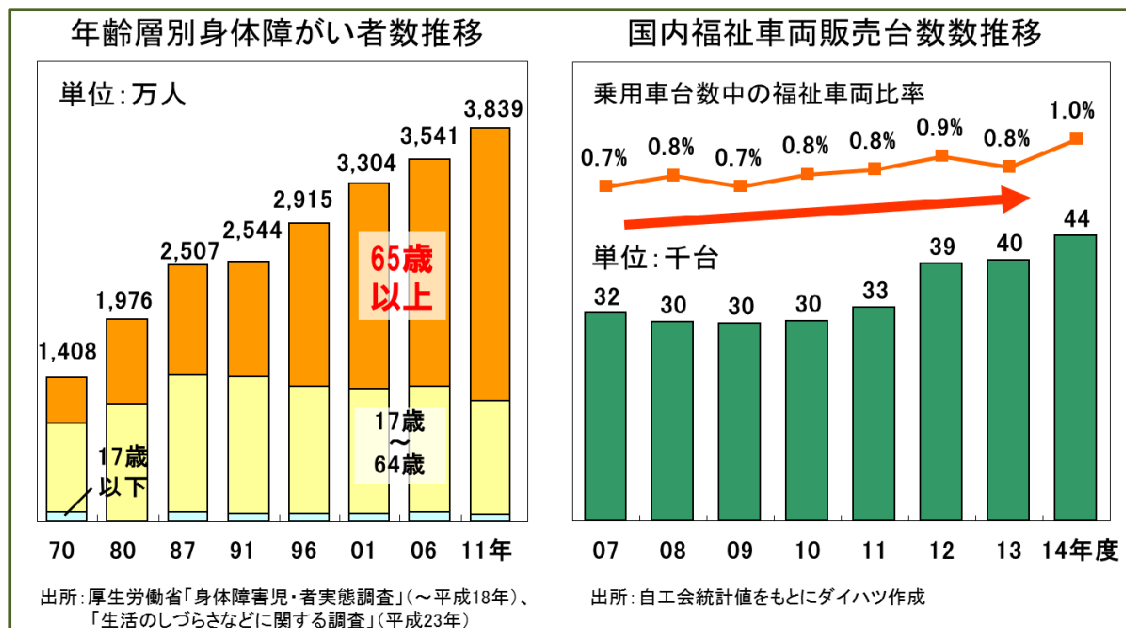
\*車いす等の昇降装置と、車いす等を固定するための装置を備えた福祉車両は消費税が非課税。



ムーヴフロントシートリフト価格の変遷

### 低迷する福祉車両の普及

弊社をはじめ、カーメーカーでは福祉車両の開発や改善を通して障害をお持ちの方の外出や介護の負担を減らし、生活を楽しくいただくために日々努力しているのですが、福祉車両の普及はまだです。



福祉車両を取り巻く環境データ

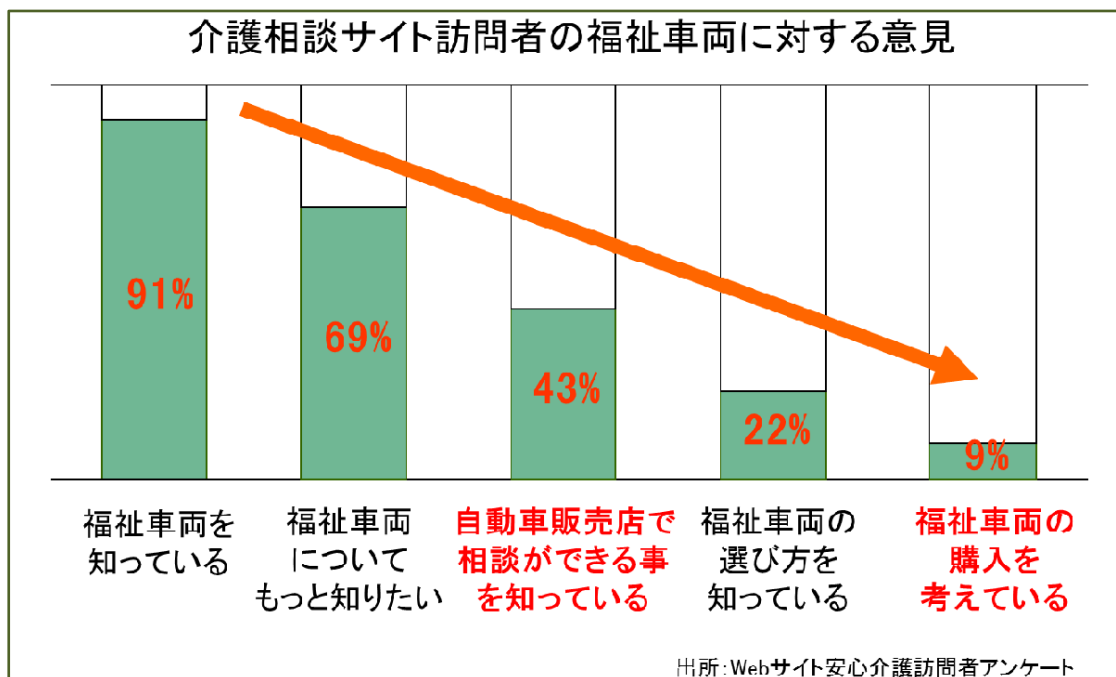
上図左の通り、高齢者の増加に伴いお身体に障害をお持ちの方は増加の一途です。

ところが、国内の福祉車両販売台数は前頁図右の様に伸びてはいるものの、障害者の増加に全く追いついておらず、乗用車販売台数に対する福祉車両の比率もずっと1%以下のままで

す。  
この状況の背景には、福祉車両やその取扱い店舗に関する認知浸透面の大きな課題がありました。

下図では、2015年に自動車工業会と介護されている方が集うインターネットのポータルサイトが共同で、サイト訪問者の福祉車両に関する意見を調査したアンケートの結果です。

殆どの方が福祉車両をご存知で、興味を持たれた方も多数おられますが、自動車の販売店で福祉車両の相談が出来ることをご存知な方は半数以下となり、最終的に購入検討に至る方は10%以下に減少してしまいます。これは大変残念な状況です。



介護関心層の福祉車両に対する意見

### 身近な店舗で福祉車両を購入できる「フレンドシップショップ」

こういった状況を少しでも改善するため、弊社では福祉車両もくらしに密着した商品として、お客様の身近な店舗でごく普通にお買い求めいただける環境を提供すべきと考え、2014年より販売店舗に「フレンドシップショップ」認定店制度をスタートしました。

「フレンドシップショップ」は、以下3つの要件を満たすお店です。

①車いすのお客様にも安心してご来店いただける車いす対応駐車場と段差のない出入口に加え車いす対応トイレを備えたバリアフリーな店舗であること

②昇降シート車と車いす移動車両方の試乗車配備

③店舗の全接客スタッフが、一般社団法人日本福祉車両協会殿の「福祉車両取扱士」資格を持つ「フレンドシップスタッフ」に認定されていること

また、「フレンドシップショップ」は先に述べた理念から、福祉車両の販売に特化した専門店ではなく、ダイハツの全店舗に広げることを目標にしています。

2016年3月末現在、ダイハツの全国の直営販売店舗約700店の1/3、200店を超える店舗が「フレンドシップショップ」となっています。





「フレンドシップショップ」のお約束

## UD の視点を商品と店舗造りに活かす

今後も弊社は、くらしに密着したクルマのメーカー・販売会社として、福祉車両の改善とラインナップ充実に努めます。

そして、「フレンドシップショップ」の取組みを進めることは勿論、更にユニヴァーサルデザインの視点を全ての商品と店舗造りに活かして参ります。(了)

※IAUD アワード 2015 大賞および他の金賞の取り組みは、IAUD Newsletter vol.8 第9号、第10号、第11号をご覧ください。

<http://www.iaud.net/dayori-f/archives/1601/18-150000.php>

<http://www.iaud.net/dayori-f/archives/1602/15-103639.php>

<http://www.iaud.net/dayori-f/archives/1603/14-173247.php>

※IAUD アワード 2015 受賞結果はこちらをご覧ください。

<http://www.iaud.net/dayori-f/archives/1511/09-000000.php>

※IAUD アワード 2015 審査委員長からのメッセージ、審査講評はこちらをご覧ください。

<http://www.iaud.net/dayori-f/archives/1512/22-000001.php>



IAUD  
AWARD

## 一人でも多くの人が快適で暮らしやすい UD 社会の実現を推進

### IAUD アワード 2016 募集開始のご案内

IAUD は、UD 社会の実現に向けて、特に顕著な活動の実践や提案を行なっている団体や個人を表彰する「IAUD アワード 2016」を実施いたします。

UD において一定のレベルを満たしていると審査委員会が判断したのに対して「IAUD アワード」を授与し、「IAUD アワード」マークを UD の普及啓発のために使用できます。

第1次審査の応募締め切りは7月15日(金)です。皆様の応募をお待ちしております。

「IAUD アワード 2016」詳細はこちらをご覧ください。

<http://www.iaud.net/event/archives/1604/22-120000.php>

## 2015 年度の振り返りと今後の活動に向けて 2015 年度 IAUD 成果報告会開催のご案内

2015 年度の IAUD 活動の締めくくりとして、「2015 年度 IAUD 成果報告会」を 5 月 12 日(木)13 時半より NEC 本社(東京・芝)で開催いたします。

当日は各委員会や研究部会からの活動報告、今年 12 月に開催される「第 6 回国際ユニヴァーサルデザイン会議 2016 in 名古屋」についての説明のほか、経済産業省商務情報政策局の西垣淳子氏による講演「クリエイティブ産業政策の現況と UD」も実施します。

また、午前中には UD 検定初級と中級の試験を同時開催します。  
詳細はこちらをご覧ください。

<http://www.iaud.net/event/archives/1604/25-150000.php>



講演者の西垣氏



## オリンピック・パラリンピックのヴォランティアにも役立つ 第 12 回初級講習会 & 検定試験 及び第 6 回中級検定試験実施のご案内

### 第 12 回 UD 検定・初級 講習会 & 検定試験

日時: 5 月 12 日(木) 9:00~12:00

会場: NEC 本社ビル(東京・芝)

講師: 古瀬 敏氏(静岡文化芸術大学名誉教授)

講習会(2 時間)と UD 検定・初級試験(1 時間・50 問)のセット形式で実施します。

合格後に「UD 検定・初級 認定証」を発行します。名刺への記載も可能です。詳細は以下のリンクを御参照ください。

<http://www.iaud.net/event/archives/1604/01-100000.php>

### 第 6 回 UD 検定・中級 検定試験

日時: 5 月 12 日(木) 9:30~11:30

会場: NEC 本社ビル(東京・芝)

試験方式: 2 時間・140 問 ペーパーテスト。問題は公式テキストブックに準拠して出題します。

合格後は「UD 検定・中級 認定証」を発行します。名刺への記載も可能です。詳細は以下のリンクを御参照ください。

<http://www.iaud.net/event/archives/1604/01-000000.php>

月	火	水	木	金	土	日
2	3 憲法記念日	4 国民の休日	5 子どもの日	6	7	1/ 8
9	10	11	12 9:00～ UD 検定初級 9:30～ UD 検定中級 13:30～ 成果報告会 @NEC 本社	13 15:00～ 情報交流センター @IAUD サロン	14	15
16	17	18	19 14:00～ 衣のUDPJ @IAUD サロン	20 10:00～ ワークスタイルPJ @IAUD サロン	21	22
23	24 13:00～ 余暇のUDPJ @IAUD サロン	25	26	27 13:00～ 標準化研究WG @IAUD サロン	28	29
30 15:00～ 運営委員会 @IAUD サロン	31					

次号は6月上旬発行予定

特集：2015年度IAUD成果報告会開催報告

**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：[info@iaud.net](mailto:info@iaud.net)