# ～多様性社会。アクセシブルデザインを考える～

## 第 6 回　アクセシブルデザインと高齢者

■はじめに

他国に先駆けて超高齢社会に突入した我が国は、高齢者に使いやすいこと、少なくとも使えることが市場において求められています。しかし高齢者は、前回まで紹介した視覚障害、聴覚障害、肢体不自由の人達の不便さやニーズと異なり、身体特性、嗜好、そしてニーズは同じ年齢、年代であっても個人差が大きいのです。また、自分を高齢者と思っている方々も少なく、言葉の使い方が適切でないと、どんなに高齢者に適している製品やサービスであっても、情報として、その人の心に届かず、購入されず、使用されない結果となってしまうことがあります。この課題を解決するための事例を最初にご紹介します。

### 1) “高齢者に使えるモノ”と“片手で使えるモノ”の大きな違い

毎年秋に、東京ビックサイトで行われる「国際福祉機器展（H.C.R.）」では、国内外の企業約 500 社が最新及び定番の福祉機器を展示し、約 13 万人の来場者を迎えています。（※2023 年度は 9 月 27 日～29 日）。

2010 年に主催者コーナーとして「高齢者に優しいモノコーナー」が設置されることになり、共用品推進機構は、企画・運営の協力を行いました。関係者で検討を重ね、同コーナーを、衣（洋服・靴下・靴等）、食（食べる、調理する）、住（バス・トイレ、掃除・洗濯・遊ぶ・寝る・起きる等）に分け、それぞれに高齢者が使いやすいと思われる製品を出展各社から抽出してもらい展示しました。各コーナーでは、異なるメーカーの製品を比較して試すこともできます。しかし、他の企業ブースに比べて立ち寄る人が極端に少ないコーナーになってしまったのです。その原因を考えていた時に、パーキンソン病を患い片手が不自由な上田研二さんから「片手で付けられるかっこいいネクタイ、探すの大変なんだよ」という不便さを聞きました。上田さんは、「高齢社」というユニークな会社名の高齢者の人材派遣会社を設立した方です。

上田さんのその一言がきっかけとなり、2012 年の国際福祉機器展の主催者コーナーは、「高齢者に優しいモノコーナー」から、「片手で使えるモノコーナー」と名称を変えて展示しました。展示品の抽出は前年までと同様、出展社の中から選びましたが、新たに下記三つの基準を設けました。

① 通常は両手での操作が必要であるが、片手だけでも操作できる『モノ』
② 片手で使うことを補助する『モノ』
③ 片手で使用するのに特別な技術がいらない『モノ』

結果 69 点が集まり、展示した同コーナーは、朝から晩まで人が途切れることがない人気コーナーとなりました。衣料コーナーには、ボタンの代わりに面ファスナーが付いたものと、ボタンを片手ではめるための自助具が並びました。ボタンをはめるための自助具は、取手の先が細くなった縦長の輪が付いたモノで、ボタンの穴を通し、ボタンを引っ張りこみ、はめることができます。

食のコーナーには、「ナイフ」と「フォーク」に更に「スプーン」の機能があり、しかも片手で使える道具が人気でした。根元がつながっていて箸のように持ち、握ると先がスプーン形状になっているのです。（図 1）

住のコーナーでは、紙を切る部分が他の製品よりも強めに紙を抑えられる構造になっていて、片手で紙を切ることができるトイレットペーパーホルダーを紹介しました（図 2）。洗濯ばさみも人気でした。洗濯物を挟む時には、洗濯ばさみを開いた状態にしておく必要があるため、片手がふさがってしまいます。展示された洗濯ばさみは、一度開くと手を離しても、開いたままの状態になり、開いた部分に洗濯物を合わせ、再度片手で閉じることができるのです。（図 3）

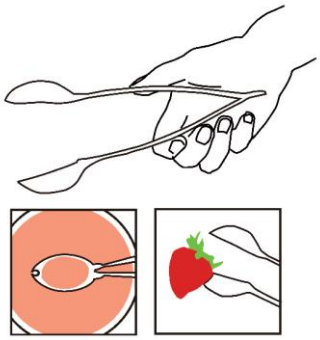

図 1　多機能なカトラリー

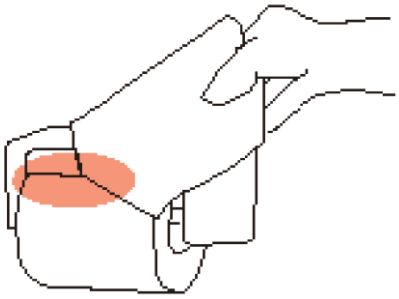

図 2　片手で切れるホルダー

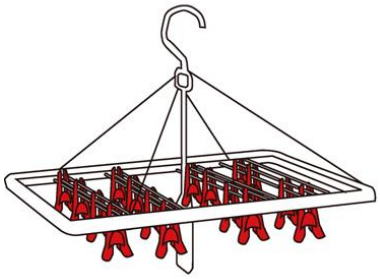

図 3　片手で干せる物干し

その他にも、片手で履ける靴や靴下、歯ブラシを上向きに置け歯磨き粉を片手で付けられるコップ、指一本で黒と白の駒を回転させることのできるオセロゲーム、手持ちのトランプカードを手から離して立てておけるカードホルダー、木の台に手のひらを載せ、押し下げるだけで切れる爪切りなどを展示しました。

多くの方が立ち寄った「片手で使えるモノコーナー」でしたが、実は前年と同じ製品を 3 分の 1 ほど展示していました。大きく変えたことは、タイトルを、「高齢者に優しい～」から「片手で使える～」と具体的に示したこと、「高齢者」の文字を削除したことが多くの関心を呼んだ要因と思われます。立ち寄られた方の中には、高齢者も多くいたことからも、自分を高齢者と思っていない、もしくは思いたくない高齢者も多くいることが、この展示を通して感じられたことでした。

ところで上田さんが探していた「片手で付けられるかっこいいネクタイ」ですが、東京ネクタイ共同組合に問い合わせたところ、「依頼があれば、全てのネクタイを片手で使えるスナップ式の仕様に改造することができます」との答えが返ってきました。既に、ネクタイの不便さは解決されていましたが、これらの有効な情報が必要な人に届く仕組みづくりも改めて重要だと感じました。

図 4　中央のフックにより片手で付けられるネクタイ
写真提供　成和株式会社

**2) 高齢者が元気に働く 10 のコツ、働く高齢者 249 人へのアンケート**

国際福祉機器展の主催者コーナーは、「片手で使えるモノコーナー」から、「目からウロコ展」、そして「いつまでも元気で働くコツ展」とタイトル名にもこだわり実施しています。「いつまでも元気で働くコツ展」では、前述の「高齢社」に登録されている 60 代から 80 代までの高齢者 249 名にアンケート調査を実施し、「元気に働くコツ」をうかがいました。その結果、「健康」、「コミュニケーション」、「身だしなみ」が“コツ”であることが分かり、それを基に展示内容を決めました。以下に、代表的なコメントを紹介します（表 1）。

| | | |
|---|---|---|
| 健康 | 食事 | まず、食事に気をつける事。定期的に健康診断を受け、早めに治療する。 |
| | | 水分の補給をこまめにとる。 |
| | | 夜食は 8 時前に済ませる。 |
| | | 腹八分目を心がける。 |
| | | 夜遅くまで飲酒しない。 |
| | | 野菜を多く取る |
| | 気持ち | いつもポジティブな気持ちでいる。 |
| | | 冷静に物事を観察し、感情的にならないように心がける。 |
| | | 楽しく気軽に過ごすこと。 |
| | | 色々な人と話題を持つように心がけている。 |
| | | 趣味をもつ。 |
| | | 規則正しい生活をおくる。 |
| | | 気持ちを前向きに維持する |
| | 運動 | 毎日ストレッチ運動する。 |
| | | 決して急がず転ばないようにする。 |
| | | 毎日体重計に乗る |
| | | 一日一万歩、歩く |
| | | 筋力トレーニングに週 2 回くらい通う |
| | | 太らないために、適度な運動をする。 |
| | 睡眠 | 睡眠を十分にとるように気をつけている。 |
| | | 仕事のある日は、朝早く起きる・夜早く寝る。 |
| コミュニケーション | 挨拶 | 相手には年齢に関係なく先に挨拶。 |
| | | 挨拶と談笑。 |
| | | 1.あいさつ、2.ありがとう、3.ごめんなさいの言葉を大切にしている。 |
| | | 誰にでも挨拶する。 |
| | モットー | 人の話を聞くように気をつける（ひとりよがりにならない）。 |
| | | 言葉づかい等で上から目線にならない。 |
| | | 笑顔で接する。 |
| | | 話題を豊富に持つ。 |
| | | 大きな声でハッキリ話す。 |
| | | 我を張らず、協調することに気をつけている。 |
| | | 相手をたてる。 |
| | | 余分なおしゃべりをしない。 |
| | | 嫌いな人をつくらない。 |
| | | 笑顔と教わっているという気持ちを大切にする。 |
| | | 自慢しない。 |
| | | 他人と比較しない。 |
| | | プライバシーに立ち入らない。 |
| | | それぞれ異なった意見を持った人達の調整役を進んで実施している。 |
| | | 自分から積極的に体を動かす |
| | | 約束を守る |
| | | 協同の汗をかく |

| | | |
|---|---|---|
| | | 「怒っちゃだめよ」と自分に言い聞かせて仕事をしている。 |
| | | 相手の身になって考え、相談にのる。 |
| | | 約束の時間は余裕をもって設定。遅れることも想定して計画する。 |
| | | 怒らない、がまん、許す、尾を引かない |
| 身だしなみ | | 衣類は洗濯しやすい布でつくられたものを着る。 |
| | | 通気性が良く脱ぎ気がしやすい服を選ぶ。 |
| | | 外出時は、とっさの時でも両手が使えるように、ショルダーバッグを利用している。 |
| | | 年齢を意識せず、若さがありおしゃれな物を身につける。 |
| | | 動きやすいもの。軽いもの。ザック。 |
| | | 外に出ることが多いので、カカトの低い靴を履いている。 |
| | | 年齢より若向きのものを身につける。 |
| | | 体にフィットするもので派手な色は選ばない。 |
| | | 軽いもの、ポケット（収納）がたくさんあるものは使っている。 |
| | | 機能性を重視する |
| | | 派手な物を持たない。 |
| | | 手軽さと清潔感 |
| | | 不要な物は身につけない。 |
| | | 相手に不快感を与えない洋服と清潔感を大切にしている。 |
| | | 好印象を感じていただきたいのでひかえめにする。 |
| | | 汚れない衣服 |
| | | 動き易い服装 |
| | | 地味で平凡なものを選ぶ。 |
| | | 軽くて、丈夫なもの。 |
| | | 1. 使いやすい物　2. 丈夫な物 |
| | | ちょっと派手目な衣服、時には渋めな仕度と分けて着る。 |
| | | 今の流行と周りの人の衣服など。 |
| | | 全体のバランスを考えて選ぶ。 |

表 1　高齢者が元気に働くコツ　アンケートコメント

上記のコメントは一部ですが、なるほどと思うものが多く、それぞれに多様な工夫があることがわかります。これらの回答を整理し、「いつまでも元気で働く 10 のコツ」としてパネルを作成し、会場に展示しました。多くの方々が立ち寄り、じっくり読んで、メモをとっていたことが印象に残っています。（図 5）

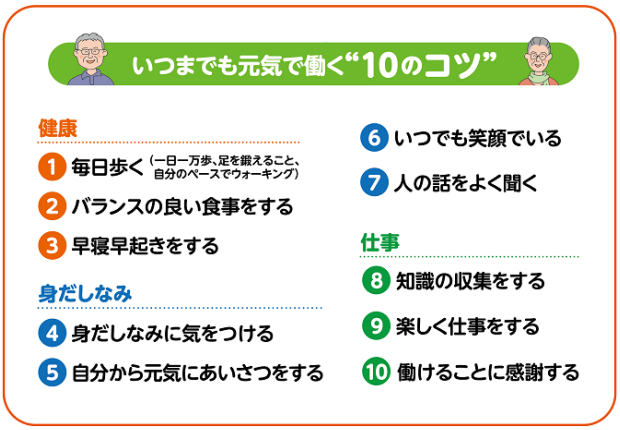


図 5　いつまでも元気で働く 10 のコツ

**3) いつまでも元気で働くコツ展の工夫**

製品の展示は、回答のあった「健康」、「身だしなみ」に、「仕事」を加え、それぞれに関連する製品に基準を設け、出展社の製品から選び展示を行いました。その基準は簡潔でわかりやすい言葉にしました。（図 6)

図 6　選定にあたっての基準

また、元気で働いている高齢の方が毎日会社に持参するものをイラストで表現し、その製品を実際に展示しました。基準と照らし合わせながら、実際に手に持ち、操作し確認し、納得されている方が多くいらっしゃいました。どの国よりも早く、超高齢社会に突入した日本にとっては、「いつまでも元気に働く」ことは喫緊に考えていくテーマであると改めて感じました。

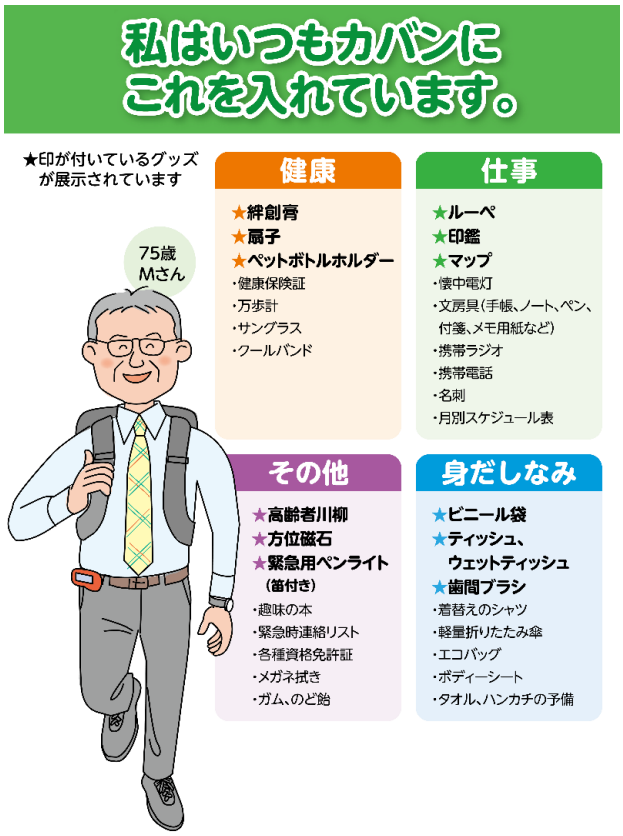


図 7　カバンに入っているモノ（男性）

図 8　カバンに入っているモノ（女性）

図 9　展示コーナーの様子

**4) 高齢者の家庭内での不便さ調査**

遡ること 25 年ほど前の 1999 年、共用品推進機構は 65 歳以上の高齢者 334 名を対象に調査を実施しました。その結果は「高齢者の家庭内での不便さ調査報告書」としてまとめましたが、特に家電製品の不便さに関しては、「機能が多すぎる」、「使い方がわかりにくい」、「表示の文字が見づらい」、「つまみやボタンが押しにくい」などと指摘する声を多く寄せられました。

この報告書が一つのきっかけとなり、関係する各企業が不便さ解決に向けた検討が始まり、不便さを解決するための **JIS** が次々と検討され発行されました。**JIS** 化が製品開発に大きく影響し、共用品の市場規模は大きくなり、現在約 3 兆円になっています。高齢者・障害者に関する JIS は「高齢者・障害者配慮設計指針」というシリーズでまとめられています。ここでは主に高齢者に関する規格を紹介します。（高齢者・障害者配慮設計指針-アクセシブルデザイン規格は現在 43 種類）

| | 規格番号 | 標題 |
|---|---|---|
| 基本規格 | **JIS Z 8071** | 規格におけるアクセシビリティ配慮のための指針 |
| | **JIS S 0012** | アクセシブルデザイン—消費生活用製品のアクセシビリティ一般要求事項 |
| | **JIS S 0020** | アクセシブルデザイン—消費生活用製品のアクセシビリティ評価方法 |
| 視覚的配慮 | **JIS S 0031** | 高齢者・障害者配慮設計指針—視覚表示物—色光の年代別輝度コントラストの求め方 |
| | **JIS S 0032** | 高齢者・障害者配慮設計指針—視覚表示物—日本語文字の最小可読文字サイズ推定方法 |
| | **JIS S 0033** | 高齢者・障害者配慮設計指針—視覚表示物—年齢を考慮した基本色領域に基づく色の組合せ方法 |
| | **JIS S 0043** | アクセシブルデザイン—視覚に障害のある人々が利用する取扱説明書の作成における配慮事項 |
| 聴覚的配慮 | **JIS S 0013** | 高齢者・障害者配慮設計指針—消費生活製品の報知音 |
| | **JIS S 0014** | 高齢者・障害者配慮設計指針—消費生活用製品の報知音—妨害音及び聴覚の加齢変化を考慮した音圧レベル |
| | **JIS S 0015** | アクセシブルデザイン—消費生活用製品の音声案内 |
| 包装・容器 | **JIS S 0021** | 包装—アクセシブルデザイン—一般要求事項 |
| | **JIS S 0021-2** | 包装—アクセシブルデザイン—開封性 |
| | **JIS S 0022-3** | 高齢者・障害者配慮設計指針—包装・容器—触覚識別表示 |
| | **JIS S 0022-4** | 高齢者・障害者配慮設計指針—包装・容器—使用性評価方法 |
| 衣料品 | **JIS S 0023** | 高齢者配慮設計指針—衣料品 |
| | **JIS S 0023-2** | 高齢者配慮設計指針—衣料品—ボタンの形状及び使用法 |
| 施設・設備 | **JIS A 2191** | 高齢者・障害者配慮設計指針—住宅設計におけるドア及び窓の選定 |
| | **JIS S 0024** | アクセシブルデザイン—住宅設備機器 |
| | **JIS S 0042** | 高齢者・障害者配慮設計指針—アクセシブルミーティング |
| | **JIS X 8341-1** | 高齢者・障害者等配慮設計指針—情報通信における機器，ソフトウェア及びサービス—第１部：共通指針 |
| | **JIS X 8341-2** | 高齢者・障害者等配慮設計指針—情報通信における機器，ソフトウェア及びサービス—第２部：パーソナルコンピュータ |
| | **JIS X 8341-3** | 高齢者・障害者等配慮設計指針—情報通信における機器，ソフトウェア及びサービス—第３部：ウェブコンテンツ |

| | | |
|---|---|---|
| | **JIS X 8341-4** | 高齢者・障害者等配慮設計指針—情報通信における機器，ソフトウェア及びサービス—第４部：電気通信機器 |
| | **JIS X 8341-5** | 高齢者・障害者等配慮設計指針—情報通信における機器，ソフトウェア及びサービス—第５部：事務機器 |
| | **JIS X 8341-6** | 高齢者・障害者等配慮設計指針—情報通信における機器，ソフトウェア及びサービス—第６部：対話ソフトウェア |
| | **JIS X 8341-7** | 高齢者・障害者等配慮設計指針—情報通信における機器，ソフトウェア及びサービス—第７部：アクセシビリティ設定 |

表 2　高齢者配慮に関する JIS

**5）家電製品における良かったこと調査**

共用品推進機構では、平成 25 年度から不便さ調査に加え、「良かったこと調査」を開始しています。これは、JIS がどれだけ商品開発に影響を与えているか確認できる一つの方法となっています。この良かったこと調査ですが、今までの不便さ調査とは異なり、一つの障害に対して行うのではなく、異なる障害及び高齢者や家族団体など多様な特性のある人達に同じテーマとアンケート内容で調査を行う方式をとっています。1 年目のテーマは、旅行。2 年目はコンビニエンスストア、3 年目が医療機関、そして 4 年目の平成 28 年度は「家電製品、家事の道具等」に関する良かったことを調査し、456 名から回答をいただきました。身体特性別回答者数は（図 10）の通りです。

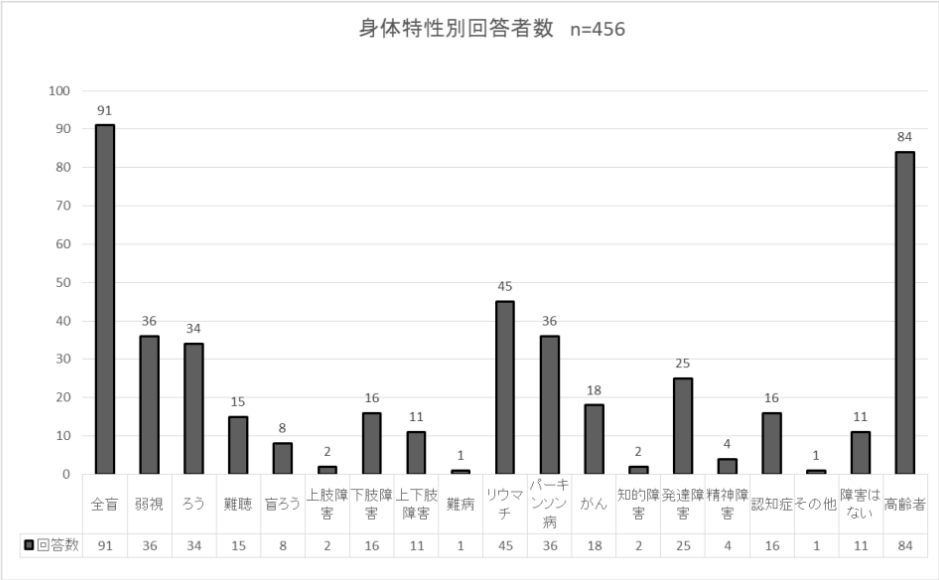


図 10　身体特性別回答者数

家電製品に関しての設問は､「あなたが使って良かった家電製品や家事の道具で良かったものとその理由を記載してください」でしたが、約 66 種類の家電製品に対して、約 6500 の良かったことのコメントが寄せられました。1999 年に行った高齢者への調査時に指摘されていた不便さの多くが、使いやすさに変わっていたことを知ることができる調査結果でした。また、コメントが一番多かったのは、テレビ、続いてパソコン、電子レンジ・オーブントースター、電話機・ファックス、温水洗浄便座、洗濯機、冷蔵庫、スマートフォンと続いています。同調査は、下記のウェブサイトからダウンロードできますのでぜひご覧いただければと思います。

家電製品、家事の道具等に関する良かったこと調査報告書

公益財団法人共用品推進機構

平成２９年６月

図 11　家電製品、家事道具に関する良かったこと調査報告書　平成 29 年 6 月
https://www.kyoyohin.org/ja/research/goodthings/homeappliance.php