

日本から生まれる、
ユニバーサルデザイン。

JITSUKEN

実利用者研究機構



1999年、 私たちの活動は始まった。

1999年9月、横尾は慶応大学入学と同時に、これまで興味を持ち続けていた人間工学・認知科学、後のユニバーサルデザイン（以下、UD）の研究活動をスタートさせました。キャンパスのバリアフリー化を皮きりに、次々とUDプロジェクトを自ら立ち上げて実施。UDにおける理想と現状のギャップを痛感し、その最中に開催される第一次UD懇談会をきっかけに実利用者研究機構（以下、ジツケン）の創設を決意します。現在ではUD基盤研究をはじめ、行政機関や世界有数企業からの依頼により、UD運用システムの構築、ガイドライン・制度化におけるコンサルテーション、ユニバーサルデザインコーディネータ（以下、UDC）をはじめとする人材育成、国際規模のシンポジウムにおける講演活動など、UD発展のために実のある活動を推進しています。

- 01 UDC更新講座2013
- 02 ハーバード大学アジアメインプログラム2013
- 03 UDC資格取得講座（学生・社会人）
- 04 企業向けUDC講演
- 05 アショカ財団UDC講演
- 06 修学旅行社会科見学の受け入れ
- 07 人間中心設計学会講演
- 08 リアルユーザー調査
- 09 「使いやすさ検証済」認証製品の展示会
- 10 コメンテーターとしてのTV出演
- 11 慶応義塾大学UDC講義
- 12 シンポジウム「先駆者たちの大井戸端会議」
- 13 東日本大震災緊急支援
* 民間人として最初に被災地へ向かう

名称の略称

- 実利用者研究機構：ジツケン
- ユニバーサルデザイン：UD
- ユニバーサルデザインコーディネータ：UDC



理事長

横尾良笑

■ プロフィール

イギリス、カナダ留学を経て、17歳で慶応義塾大学に入学、21歳で卒業。ユニバーサルデザイン教育の第一人者。UD推進に必要な知識とスキルを体系化し、日本で初めての「UD教育プログラム」および「UDC認定資格」、利用者評価を基軸とした認定マーク「使いやすさ検証済」認証制度を創設する等、日本のUD促進に貢献。「デザインそのもの」ではなく「それを産み出す人間の思考や行動」に着眼した、「豊富な指導経験や独自の研究成果」に基づく理論立った内容に定評があり、経済産業省「UD指標化・標準化委員会」委員を務める等、行政や自治体からの要請にも応える。

著書：
「トコトンやさしいユニバーサルデザインの本」
(日刊工業新聞社)

■ 執筆例

書籍、新聞・雑誌コラム、教科書・教材等

■ 監修例

企業CM・カタログ・パンフレット、教科書・教材、新聞・雑誌・TV報道等

■ 講演例

- 学校・教育機関講演 (30~800名)
- 展示会・シンポジウム講演 (100~1,000名)
- 医療機関・学会講演 (100~500名)
- 企業講演 (100~1,000名)
- 行政講演 (100~200名)
- 幹部育成講演 (30~100名)
- 指導者・教員講演 (30~100名)

社会を変える 原動力になる 人と企業を育てる。

それは、私が10歳を迎えた誕生日、両親からのプレゼントでした。たった一人分の、ロンドンへの航空券。今考えると、私が生まれて初めてUD的な発想を持ったのは、そのホームステイ先での出来事でした。1ヶ月滞在中で、そこの娘さんご夫妻に女の子が生まれるなど、幸せいっぱいのご家族でした。

しかし私が滞在中の診断で、その子は将来話すことも歩くこともできなくなるであろう運命を告げられます。その日から様子は一変し、嘆き悲しむ母親の姿を目の当たりにして、すべてはそこから始まったように思います。年齢、性別、障がい、妊娠、国籍等を理由に、大切な事をあきらめなくてはいけない人をゼロにしたい。

ユニバーサルデザイン(以下UD)の魅力の一つは、「してあげる・してもらう」の関係性を「自分でできる」に変えていく力があることだと思います。これは、子育て、介護といった生活場面だけでなく、製品改善、サービス改善、職場改善、経営改革、そして、社会にとって、大きなインパクトがあります。

そのために私たちがやるべき事は、社会を変えていく原動力となる人を育てること、そして、継続発展を支える仕組みを整備すること。

私たちが目指すのは、例えば魚を捕れない人に魚を与えるのではなく、また魚の捕り方を教える人でもなく、さらには魚の捕り方を指導できる人を育てるのでもなく、今求められているのは「その人たちにもできる魚の捕り方を、編み出せる人」を育て、活躍するための仕組みを提供することです。

ユニバーサルデザインが一過性のブームで終わることで、一番悲しんだのは生活者でした。UDの継続・発展の一助となるべく、日々邁進しています。

経歴

- 1992 8月 10歳のとき、ロンドンへ単身留学。UDへ進むきっかけとなる気づきを得る。
- 1997 9月 カナダのコーンウォリス高校に入学。在学中に研究活動の一環として、「人の魅力における感じ方の差異」調査、成人した知的精神発達障がい者施設訪問および家族サポートボランティア、臨床心理士インターンシップを実施。その延長として、知的精神発達障がい者向けの心療内科受診システムを制作、検証。
- 1999 9月 コーンウォリス高校を2年で卒業し、17歳で慶応義塾大学総合政策学部に入学。
- 2001 7月 慶応義塾大学と共同で「建築物・自動販売機における点字掲示法の統一規格」作成プロジェクトを実施。いたらないUD業界の現状を目の当たりにし、UD業界の抱える問題の複雑さと根深さを実感。
- 2003 3月 UDの実験的取り組みとして「生活シンクロ型UD体験カフェ」を主催。
- 5月 持ち前の問題解決能力を活かし、UD業界の抱える複雑な問題の根本的な解決を図るべく、ユニ研の前身となる「日本UD検定協会」創設。
- 9月 慶応義塾大学卒業。内閣府から特定非営利活動法人の認証を受け「日本UD検定協会」を法人化。茅ヶ崎ルミネにて「UD体験イベント」を主催。テレビ新聞等で取り上げられる。本イベントと平行して、文具や食器から家具や住宅設備、教材まで、「70品目に及ぶUD商品に対する1000人規模のユーザービリティ調査」や「UD取組み企業100社へのディープレビュー」を実施。自ら手と足を動かして徹底的な調査や検証を行う横尾の元に、多種多様な機関から講演・指導依頼が殺到。
- 12月 国会図書館に所蔵されるUD関連書籍・論文を中心に約1年間かけて438点を読破。「日本ユニバーサルデザイン研究機構」と名称を改正。
- 2005 3月 愛知万博「愛・地球博」(日本国際博覧会)にて講演。
- 9月 経済産業省「UD指標化・性能表示委員会」委員に就任。TV番組「よみがえれニッポン」(CS朝日ニュースター)レギュラーコメンテーター就任。
- 2007 3月 スウェーデンからシルヴィア王妃が来日、御昼食会に出席し、認知症緩和ケアについて直接お話を伺う。
- 2008 4月 ソニー株式会社より、ソニーデザインに対する功績について感謝状を贈られる。
- 2011 3月 東日本大震災発生時、気仙沼市本吉町より要請を受け、2日後、ヘリコプターで現地入り。緊急支援活動を実施。



ロンドン/ホームステイ先のご家族と

すべて、“育てる”ことが仕事です。

ジツケンのさまざまな活動に共通するのは“育てる”ことです。ひとつはユニバーサルデザインそのものを育てる。2つ目は、UDを実施できる「人」を育てる。3つ目は、モノ・コト・サービスという「商品」を育てる。どの“育てる”も、様々な人が享受できる豊かさや幸せを精一杯可能にすることなのです。

1 「UDそのもの」を育てる本部業務

本体業務では「UD」を育てることを目標に、膨大な調査・研究・実践データに基づくUDノウハウを提供しています。新しく本質的なUDにおける基盤研究、そしてそれを広めるためのサポートや普及・啓発活動のための事業を行っています。

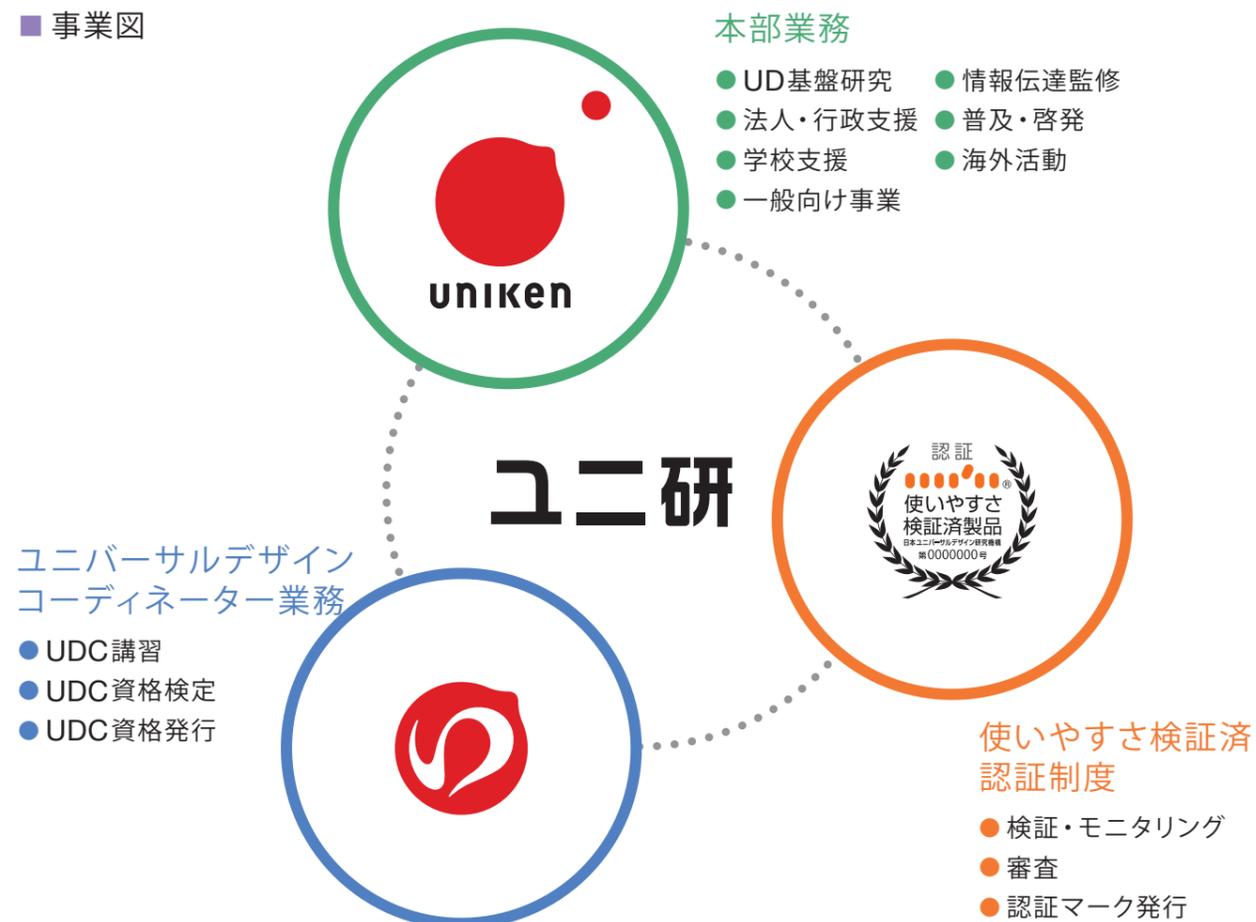
2 「人」を育てるUDコーディネーター講習と資格認定

UDC業務では、本質的なUDを実施できる「人」を育てるために、UDC資格検定という基準を構築し、知識とスキル向上のための講習や検定を実施しています。

3 「商品」を育てる「使いやすさ検証済」認証マーク

最後の使いやすさ検証済認証制度では、「商品」を育てます。ユーザーがこれまであきらめていた生活や仕事、期待に応えられる「商品」を育てるために、実際に使ってもらい試してもらい検証を繰り返しながら、確信の持った「商品」に対して認証を発行します。

■ 事業図



ユニバーサルデザインの 継続と発展を支える！

私たちの使命は、気分やイメージで運用されがちなユニバーサルデザインを、関係者全員にとって意味のある活動に成長させることです。官公庁・自治体、世界有数の企業をはじめ400社以上を見てきた今、その必要性和有効性を実感しています。

■ ジツケンのミッション

関わる人々全員が、ダイレクトに成果を得られる、
現実的な取り組みへの変革

——— 成果に直結！だから継続。 ———

消費者	働く人	企業・自治体
<ul style="list-style-type: none"> ● 尊厳・人権の保全 ● 生活の質向上 ● 人間関係の改善 	<ul style="list-style-type: none"> ● ライフワークバランスの実現 ● トラブル発生率の低減 ● 残業時間低減と離職率低減 	<ul style="list-style-type: none"> ● コスト低減・利用者増加 ● 好感度・継続率アップ ● クレーム低減・事故率低下

■ ジツケンの活動方針

公平	表面的な解決により利益や損失が誰かに偏ることのないよう、関わる人々全員への影響を考えた本質的な活動を行います。
中立	独立第三者機関として、中立な立場から、UD活動変革の仕組み、技術、知恵を社会に提供します。
独立	個人や法人のUD活動への支援・協力は行いますが、すべての人に対する信頼を得て活動するため、特定の企業・団体に属しません。また、あらゆる争いに参加しません。
実践	ジツケンの提供するすべての知識・スキル・仕組み等のサービスは、その実効性に重点を置き、研究成果や調査結果、学術理論等の裏付けを持って開発し、現場での実践による検証と改善を繰り返した上で、社会に提供します。

活動領域 Pick up

01 日本航空株式会社

●対象/企業 ●テーマ/企業改革

テーマ 本質的な経営改善を目指し、全員で共有できる理念が必要なことから、経営改革のツールとしてUDを機軸に企業改革を行う。

概要 企業改革の中心となるグループ企業を含めた200名に対して、UDC 2級の取得を目的に指導。また全社員(53,000名)がUDCスキルを身につけられるよう、e-ラーニング教材を作成し指導を行った。総合的には、UDを基軸とした企業改革を行う上での中期計画策定のサポート、理念整理を含めた企業改革全般を2年度にわたりコンサルティング業務を実施。

成果 お客様を考える上での考え方のベースに、企業として、また社員全般にUD理念が定着した。

※参考資料：2006年6月26日読売新聞「社員に共通の価値観を」



02 ソニー株式会社

●対象/人 ●テーマ/社員スキルアップ

テーマ 業界におけるリーディングカンパニーとしての先進性を発揮するための、社員レベルのさらなる向上。

概要 ソニーの頭脳となるデザインセクションのスタッフを対象に、UDC 2級取得レベルのトレーニングを実施。また新入社員を対象に、「体感型ユーザー視点教育オリジナル教材」の開発を行った。

成果 その後のソニーデザインに大きく貢献したとして、2008年4月に感謝状を授与。



03 ハーバード大学

●対象/教育プログラム ●テーマ/UDCプログラムの採用

テーマ 世界的視野で先駆的なプログラムを探し、授業の一環として取り入れる。

概要 ハーバード大学における日本の優れた分野を学ぶ「アジアプログラム」において、ジツケンのUDC教育がメインプログラムとして採用される。現在、ジツケンにおいて海外からの学生を受け入れUDCの指導を行っている。

成果 UDCスキルを国内にとどまらず、世界に広められるよう推進。



04 東日本大震災

●対象/孤立被災地 ●テーマ/被災者救済

テーマ 東日本大震災の発生直後の、通常支援から漏れる見えない生命の危機に対するダイレクトかつ結果を導き出す形のある支援。

概要 震災発生直後、医療・介護組織本部より気仙沼市の孤立被災地への支援要請を受けて、私的機関として一番に被災地入りし、UDCとして被災者の生命維持に特化した救援活動を行った。具体的には物資の受け入れ拠点を設置し、生命の危機に瀕する度合いに基づき救援体制を構築。国・自治体・赤十字・自衛隊・企業・市民グループ・個人ボランティアそれぞれが力を発揮できるようにするために、コーディネートの専門家集団として支援に当たった。

- ◆緊急支援段階：生命維持の危うい生存者の発見および支援
- ◆復興段階：自殺や病気など長期的な視野での「生存者の生命維持」

成果 被災地34市区町村の救援活動を実施。ジツケンのもとに1,241名のボランティアが参集し、以下の支援を実施。

- ◆支援金総額：約3,800万円
- ◆炊き出し支援：通算152回
- ◆コーディネート支援：218回
- ◆特殊支援：187回
- ◆物資支援：487台/375.5トン
- ◆避難所イベント支援：通算58回
- ◆医療・介護支援：173回



05 日立工機株式会社

●対象/商品 ●テーマ/商品力向上

テーマ プロスペックの商品を、扱いやすさを重視して改善し、高齢者や女性、初心者市場の開拓を行う。

概要 ジツケンでは、さまざまな角度から利用者の使いやすさを徹底的にモニタリングおよび検証し、改善を重ねて「使いやすさ検証済み認証」を発行、エンドユーザーへ向けた商品力を開発し、新市場の開拓を行った。

成果 当該商品の売上予測の200%※を達成した。

※出典：『日経産業新聞』2006年9月29日朝刊「chek up! 出足快調 誰にでも簡単に使える設計」



06 シルヴィア王妃昼食会

●対象/海外 ●テーマ/国際交流

テーマ 先端を走る日本のUDを、世界に広める。

概要 福祉先進国スウェーデンのシルヴィア王妃によって始められた、スウェーデン王立財団法人「シルヴィアホーム」の認知症緩和ケアとの関連により、シルヴィア王妃来日に際して、日本におけるUD業界の代表として御昼食会に招待され、国際交流を図る。

成果 UDCの理念と共通するスウェーデン王立財団法人「シルヴィアホーム」から派生した日本のケア施設と共に、認知症緩和ケアの啓蒙・普及活動を実践、継続している。

ユニバーサルデザインコーディネーター業務

UDC認定資格制度は「人を育てる」という視点で、強力な推進力となる人材の育成を目的に運営しています。

UDC講習

国内では、個人のスキルアップや企業内で昇進のための必須資格として取り入れられているほか、企業の企画部やデザイン部の「部門別研修」、各部門における管理職のための全社を横断して行う「マネージャー研修」、案件ごとに複数の会社が共同で行う「プロジェクトメンバー研修」等に取り入れられています。

- 学校等の教育機関へのカリキュラム導入
- 学校単位での集中講座の開催
- 企業、自治体研修での開催
- 個人受講
- 集団受講



UDC資格検定と資格の発行

UDCの資格等級は、1級、準1級、2級、準2級、3級の5段階のレベルがあり、それぞれの等級で、マスターするスキルや業務領域が大きく異なります。自治体や公共性の高い事業を行う企業からの「入札条件」として「ユニバーサルデザインを実現できるスキルや資格」を指定される案件も増加傾向にあり、発注者側や利用者側からの活用も始まっています。

3級	ユニバーサルデザインの基本理念を理解し「バリアフリー」との違いを説明する能力を有する
準2級	ユニバーサルデザインの体系的知識とノウハウを習得し、ステークホルダーマトリクスに基づく「ユニバーサルデザイン提案書」を作成する能力を有する
2級	商品・サービスの実態を検証し、学術的に裏付けされた「ユニバーサルデザイン診断書」を作成、UD化のための現実的・効果的なアドバイスを提示する能力を有する
準1級	公認「UD導入責任者」としてユニバーサルデザイン導入を推進し、ガイドラインの策定や標準化を指揮する能力を有する
1級	公認「UD基盤整備責任者」として今あるUDの取り組みを拡大し、会社全体で戦略的に活用できるしくみを作る能力を有する

使いやすさ検証済認証制度

「使いやすさ検証済」認証制度は、「使いやすさを決めるのは専門家やガイドラインではなく、普通の一般利用者である」という理念のもと、推理や憶測ではなく、「一般利用者の評価」を基軸に科学的に真偽を確かめることを定めた、日本発祥の認証制度です。

審査

一般の利用者が使いやすいと感じるか、それが審査の基準です。利用者がどんなことで困っているのかをきちんと調べて改善する姿勢が「使いやすさ」への第一歩。このスタンスを貫くことで、利用者側の視点に立ち続けていきたいと考えています。

● 使いやすさ検証済認証委員会による審査

「使いやすさ検証済」マークを取得するために必要な「一般利用者の評価」には、どうしても企業目線に偏ってしまいがちな社内評価は認めていません。第三者による客観的な視点で利用者評価を受けることで、本来の利用者の考えや行動を「まっすぐ」見つめてほしいと考えています。もちろん、客観的であることで公平性を保つという意味もあります。ごまかしや不正が簡単にできてしまう認証マークでは、利用者の役には立てないと私たちは考えています。認証取得のためには、開発の適切な時期に、実利用者実験を3回行うことが求められます。

認証マーク発行

数ある商品の中から、利用者が製品や施設、サービスを選択するときの目安となるマークです。商品パッケージやカタログ、施設の場合は施設自体に表示できることを許可し、利用者のクオリティ・オブ・ライフの向上に寄与することを目的としています。

● 認定マークの付与

審査に合格した商品・施設・サービスには、「認証マーク」の認定および使用を許可する証書、あるいは盾を付与します。



本部業務

本部業務では、「UDを育てる」という基幹となる事業をさまざまなカタチで展開しています。

UD基盤研究

UDおよびそれに関わる企業・人・商品を成長させるための、基盤となる研究をはじめ支援・普及・啓発活動を行っています。

- UD取り組み企業実態調査、利用者実態調査
- UDの戦略的活用に関する研究
- UD実現に必要な知識やノウハウに関する研究
- 利用者へのUD普及・啓発や情報提供に関する研究 ほか
- 調査の手法や効果的な運用方法に関する研究
- 調査結果を開発へ活かすための方法の研究
- UD取り組みの方向性に関する研究

法人・行政支援

たとえば顧客満足度の向上と社内体制の改善、業務の合理化等を同時に、UDという新しい切り口を用いることで定量化できる成果へつなげます。

- UD導入、UD推進コンサルテーション(指導、アドバイザー)
 - 差別化&付加価値向上、商品改善、問い合わせ削減、業務効率改善、利用者対応力向上 ほか
- 長期コンサルテーション(定期コンサル)
 - ブランディングコンサルテーション、企業内のUD推進体制構築と定着、カスタマーリレーションシップ強化、CSRの向上、次世代商品開発アドバイザー ほか
- ユーザーの潜在意識・行動調査
 - 一般ユーザー、プロフェッショナルユーザー、高齢者、視覚色覚障がい、聴覚障がい、妊婦、肢体不自由、内部障がい ほか
- 社員・職員研修
 - 新人研修、部門別研修、部門横断型研修、マネージャー研修 ほか
- 講演・セミナー
 - イベント、学術学会、行政、企業、学校 ほか



学校支援



UD教育の地域格差を解消し、世界に誇る日本のUD教育を全ての子どもたちに届けます。

- 顧客満足度の社会科学見学受け入れ
- 修学旅行受け入れ
- 小中学校への無償ゲストスピーカー派遣
- UD教材の無償提供
- インターンシップの受け入れ

※自閉症等の発達障がいの子どもたちの教育で先駆的な取り組みを進める武蔵野東学園をはじめ、慶応義塾大学やものづくり大学等からもインターン生を受け入れています。



情報監修

UDに関する正しい情報の普及と、さまざまな利用者に届くコミュニケーション対応(情報保証)をサポートします。

- カタログやCMなどのコミュニケーション指導&監修
- 書籍や教材等の内容指導&監修
- 報道番組等への情報提供、内容指導 ほか



普及・啓発

国内外を問わず、一般生活者にUD情報を届ける活動をしています。

UD情報の地域格差を解消すべく、国内外の一般生活者を対象に客観性のあるUD情報に触れる機会を提供しています。

- UD資料館の運営
 - UD基盤情報の発信、UD海外事情データベース、UDあれこれ情報検索 ほか
- 講演・セミナー
 - イベント、学術学会、行政、企業、学校 ほか
- ジツケン主催イベント
 - 体験イベント、シンポジウム、ユニ展 ほか
- 海外活動
 - イベント、学術学会、行政、企業、学校 ほか



TOPICS

こんなところにも「ジツケン」が!?

多くの企業や自治体で、障害者を「障がい者」と表記することが一般的になってきました。実はこの変化の背景には、ジツケンの研究成果がありました。自分を呼ぶ言葉に「害」の字が入ることを不快に感じる当事者が多く、実際に当事者がどう感じるのかを調査しました。その結果「害」の字をひらがなにすることが最も不快感が少ないと判明。この表記は多くの賛同を得ながら次第に浸透し、10年目には多くの場所で目にするようになりました。現在では、全国規模で採用されています。

ジツケンの歴史

- 1987 ● アメリカでロナルド・メイスがユニバーサルデザイン(以下、UD)を提唱。
- 1997 ● 日本におけるUDの市場規模が1兆1265億円と、福祉機器とほぼ同規模の市場となる。
- 1999 ● 経済産業省が「第一次ユニバーサルデザイン懇談会」を開催、ジツケン立ち上げのきっかけとなる。研究を開始。
- 2001 ● ジツケンの前身となる任意団体発足。
- 2003 ● 特定非営利活動法人の認証を内閣府から受け、法人化。
● 読売・産経新聞、NHKで取り上げられ、話題に。
● 行政機関・教育機関を対象に、教育事業を開始。
- 2004 ● 世界初のUD関連資格認定制度として、ユニバーサルデザインコーディネータ(UDC)講座&資格スタート。
● 穴吹デザイン専門学校のユニバーサルデザイン学科が、UDC2級講座をカリキュラムに導入。
- 2005 ● 使いやすさ検証済認証制度を開始。
● ユーラシア大陸30カ国を皮切りに海外におけるUDの調査・研究を開始。
● 社会科見学や修学旅行生の受け入れを開始。
- 2006 ● 第1回ユニバーサルデザイン実践シンポジウム「先駆者たちの大井戸端会議」開催。
● 海外からの受講やインターン生の受け入れを開始。
- 2007 ● 日本障がい者の権利に関する条約に日本が署名。
● 最上位資格として、1級UDC認定講座を開始。1級UDCが誕生。
- 2008 ● 学生向け入門講座として、3級UDC認定講座を開始。3級UDCが誕生。
- 2009 ● 職種別学習を取り入れ、準1級UDC認定講座を開始。準1級UDCが誕生。
● ユニバーサルデザインコーディネータ有資格者による事例発表講演会開催。
- 2011 ● 東日本大震災発生
● 被災地からの支援要請に応え、専門性を活かして孤立被災者を救援する活動を実施。
- 2012 ● 準2級UDC認定講座を開始。準2級UDCが誕生。
- 2013 ● ハーバード大学アジアプログラム(HCAP)のメインプログラムにUDC教育が採用される。



2005 修学旅行生の受け入れ



2006「先駆者たちの大井戸端会議」



2011 東日本大震災 救援活動

■ 法人概要

実利用者研究機構は、公平・中立・独立・実践の4つの基本理念のもとに、特定の企業、団体に属さずに幅広い活動を行う、独立第三者機関(内閣府認証特定非営利活動法人)です。

「ユニバーサルデザイン実践支援センター」「資格検定事業」「使いやすさ検証済認証事業」「イベント事業」「研究事業」の5つの事業部で構成されており、ユニバーサルデザインに取り組む企業や行政の知識・技術の向上、および消費者から信頼されるユニバーサルデザインの発展のため、分野、立場を超えて、幅広い活動を行っています。

■ 機構概要

法人名	内閣府認証特定非営利活動法人 実利用者研究機構 JITSUKEN INSTITUTE
設立	1999年設立、2003年9月5日内閣府より認証を受け、法人化。 (所轄官庁は、特定非営利活動促進法の改正により 平成24年度より内閣府から東京都に変更。)
代表者	理事長 横尾良笑
電話番号	03-6666-8925
FAX番号	03-6685-7443
社員数	役員4名 社員17名
所在地	〒170-0003 東京都豊島区駒込1丁目41-15 六義園アビタシオン2階

JITSUKEN

内閣府認証特定非営利活動法人

実利用者研究機構

〒170-0003 東京都豊島区駒込1丁目41-15 六義園アビタシオン2階

電話：03-6666-8925 ファックス：03-6685-7443

<http://jitsuken.com>

人は違って当たり前。

マジョリティ+マイノリティ、

つかう人ぜんいん。