

# 「公共施設等における障害者の受入れに関する実態調査」 —改善通知に対する措置状況の公表—

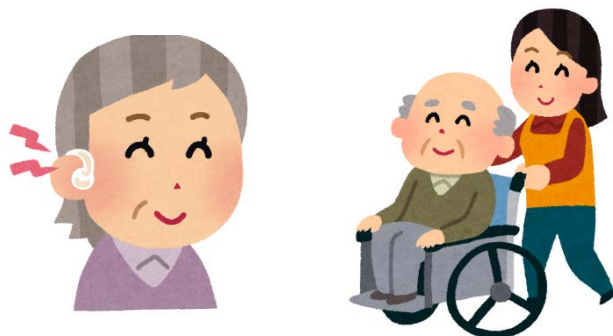
総務省四国行政評価支局（局長：松田綱児）は、平成30年4月から11月にかけて、公共施設等における障害者差別解消及びバリアフリー化に向けた取組を一層推進する観点から、「公共施設等における障害者の受入れに関する実態調査」を実施し、同年12月7日、国の行政機関（10機関）に対し、「障害を理由とする差別に関する相談窓口・バリアフリーに係る情報の提供」及び「国の行政機関のホームページにおける情報アクセシビリティ」について、必要な改善措置を講ずるよう通知しました。

この度、全ての機関から、改善措置状況について回答がありましたので、その概要を公表します。

## 【通知先】

四国行政評価支局、高松法務局、高松高等検察庁、四国財務局、高松国税局、香川労働局、高松公共職業安定所、四国経済産業局、四国地方整備局、四国運輸局

※ 本調査の結果報告書及び別冊資料については、総務省四国行政評価支局ホームページ ([http://www.soumu.go.jp/kanku/shikoku/g\\_hyoka.html](http://www.soumu.go.jp/kanku/shikoku/g_hyoka.html)) に掲載しています。



## 【本件の連絡先】

四国行政評価支局 評価監視部 第3評価監視官 兵頭 俊夫

電話：087-826-0683 FAX：087-826-0685

〒760-0019 高松市サンポート3番33号 高松サンポート合同庁舎南館6階

## 調査の背景・目的

平成29年8月に内閣府が実施した「障害者に関する世論調査」によると、障害を理由とする差別や偏見があると思う者の割合が84%にも上っており、香川県内でも、障害者団体からの障害者への合理的配慮の提供を求める意見や、車椅子での転落事故事例がみられる。

東京オリンピック競技大会・パラリンピック競技大会に向け、共生社会の実現に向けた取組を推進する「共生社会ホストタウン」(注1)に高松市の取組が登録(平成29年12月11日)されたほか、直島、小豆島等を会場とする「瀬戸内国際芸術祭2019」(注2)の開催が予定されている。

障害者差別解消法に基づく取組状況、歩行空間におけるバリアフリー化の状況等を調査し、関係行政の改善に資する。

- (注) 1 東京オリンピック競技大会・パラリンピック競技大会の開催により多くの選手や観客が来訪することを契機に、スポーツ振興、共生社会の実現等を図る取組等を行うホストタウンとして登録された地方公共団体のうち、①共生社会の実現に向けた取組の推進、②同大会後も含めたパラリンピアンとの交流を行う取組が登録された地方公共団体である。  
2 瀬戸内海の12の島と2つの港を会場として3年に1度開催される現代アートの祭典である。

## 主な調査事項

### ○第1弾(平成30年12月7日公表)

#### I 障害者差別解消法に基づく取組状況編

- 1 対応要領の公表、相談への対応等
- 2 障害を理由とする差別に関する相談窓口・バリアフリーに係る情報の提供
- 3 国の行政機関のホームページにおける情報アクセシビリティ
- 4 その他の取組

#### II 身体障害者補助犬の受入状況編

### ○第2弾(平成30年12月27日公表)

#### 歩行空間におけるバリアフリー化の状況編

- 1 GPS端末を用いたバリアの可視化に向けたパイロット事業の実施～関係行政機関への新たな調査手法の提案～
- 2 「瀬戸内国際芸術祭2019」開催に向けた港周辺の点検

## 通知事項等

- ◇ 国の行政機関に対して必要な改善措置を講ずるよう通知(左記 I-2及び3)

### 【I-2の通知先】

四国行政評価支局、高松法務局、高松高等検察庁、四国財務局、高松国税局、香川労働局、四国経済産業局、四国地方整備局、四国運輸局

### 【I-3の通知先】

四国行政評価支局、高松法務局、高松高等検察庁、香川労働局、高松公共職業安定所、四国運輸局

- ◇ 調査を実施した機関に対して情報提供

# 通知を行った調査事項の概要

## 調査結果（調査事項 I-2）

### 【障害を理由とする差別に関する相談窓口に係る情報の提供状況】

- ホームページ等を活用して、障害を理由とする差別に関する相談窓口に係る情報の周知を図る余地あり  
国の行政機関では、障害を理由とする差別に関する相談窓口が設置されている11機関中3機関が、当該相談窓口に係る情報を、当該相談窓口への連絡手段を含め、提供していた。また、当該3機関全てがホームページで情報提供しており、連絡手段として電話番号のほか、ファクシミリ番号などを掲載していた。

### 【バリアフリー情報の提供状況】

- バリアフリー情報について、内容の修正・充実を図る余地あり
  - ① 同じ庁舎に入居しているにもかかわらず、官署ごとに提供しているバリアフリー情報の内容が異なっており、充実を図る余地がある事例
  - ② 誤ったバリアフリー情報を提供している事例
  - ③ 庁舎移転前の古いバリアフリー情報を提供している事例（今回の調査を契機に改善済）
  - ④ 新たに整備したバリアフリー施設に関する情報を提供する余地がある事例
  - ⑤ 提供しているバリアフリー情報では、具体的なバリアフリー施設の整備状況が判然としない事例等



## 通知事項

関係行政機関は、障害のある方等に必要な情報を適切に提供する観点から、次の措置を講ずる必要がある。

- ① 障害を理由とする差別に関する相談窓口に係る情報について、可能な限り多様な連絡手段を掲載した上でホームページ等を活用して周知を図ること。また、上部機関において対応が必要な場合は、上部機関へ連絡すること。  
【通知先：四国財務局、高松国税局、香川労働局、四国経済産業局、四国地方整備局、四国運輸局】
- ② 現在提供しているバリアフリー情報について、本調査結果を踏まえ、内容の修正・充実を図ること。  
【通知先：四国行政評価支局、高松法務局、高松高等検察庁、四国財務局、香川労働局、四国経済産業局、四国地方整備局、四国運輸局】
- ③ 合同庁舎の管理官署は、入居官署におけるバリアフリー情報の修正・充実が適切に図られるよう、庁舎のバリアフリー施設の新設・変更等があった際には、入居官署に対し、情報提供すること。  
【通知先：高松高等検察庁、四国財務局】

## 【障害を理由とする差別に関する相談窓口に係る情報の提供状況】

障害を理由とする差別に関する相談窓口について、多様な連絡手段を掲載した上でホームページを活用して周知が図られた。

### 【香川労働局ホームページ】

厚生労働省  
香川労働局

ニュース&トピックス 各種法令・制度・手続き 事例・統計情報 **窓口案内** 労働局

ホーム > 窓口案内 > 職員による障害を理由とする差別に関する窓口

窓口案内

雇用支援窓口の案内  
労働関係相談先一覧  
職員による障害を理由とする差別に関する窓口  
各施設のリハビリ情報  
職員採用案内  
国家公務員試験をお考えの皆様  
職員募集のお知らせ

職員による障害を理由とする差別に関する窓口

香川労働局では、「厚生労働省における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応要領」第68条に基づき、職員による障害を理由とする差別に関する障害者等からの相談等に対応する窓口を設けています。

《相談窓口》  
香川労働局 総務部 総務課  
所在地 高松市アンポート3番0号  
高松サポート合同庁舎3階  
電話番号 087-811-8815  
FAX番号 087-811-8831  
メールアドレス [soumu-soumuka37@mhiv.go.jp](mailto:soumu-soumuka37@mhiv.go.jp)

この記事 総務部

障害を理由とする差別に関する相談窓口について、新たにホームページで周知

### 【四国経済産業局ホームページ】

#### 職員による障害を理由とする差別に関する相談窓口

四国経済産業局職員による障害を理由とする差別に関して、障害者及びその家族その他の関係者からの相談等を受け付ける窓口を設置しています。

本窓口は、障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律(平成25年法律第65号)第9条第1項の規定に基づき、また、障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本方針(平成27年2月24日閣議決定)に即して制定された「経済産業省における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応要領」に規定されている相談窓口です。

(相談窓口)

四国経済産業局 総務企画部 総務課

郵送：〒760-8512 香川県高松市サンポート3-33 四国経済産業局総務企画部総務課宛

電話：087-811-8503

FAX：087-811-8549

電子メール：shikoku-soumu@meti.go.jp

※障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律(平成25年法律第65号)第9条第1項の規定に基づき、また、障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本方針(平成27年2月24日閣議決定)に即して制定された「経済産業省における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応要領」に規定されている相談窓口です。

● 障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律(平成25年法律第65号)第9条第1項の規定に基づき、また、障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本方針(平成27年2月24日閣議決定)に即して制定された「経済産業省における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応要領」に規定されている相談窓口です。

障害を理由とする差別に関する相談窓口について、新たにホームページで周知

※ 四国財務局、高松国税局、四国地方整備局及び四国運輸局においても、同様の措置が講じられています。

## 【バリアフリー情報の提供状況】

提供しているバリアフリー情報について、内容の修正・充実が図られた。

### 【四国運輸局ホームページ（修正前）】

庁舎のバリアフリー情報					
駐車場	案内設備 までの経路	敷地内通路	出入り口	エレベーター	トイレ
			主な建物出入口 には自動ドアあり		

Excelデータ(11KB)はこちら

(※Excelデータ)

### ■高松サポート合同庁舎のバリアフリー施設一覧

項目	バリアフリー情報
案内・誘導	JR高松駅及びシンボルタワー側からエントランスまで点字ブロックがあります。合同庁舎敷地内では点字ブロックに沿って音声案内もしています。
地下駐車場	地下1階駐車場にゆったり駐車場、車椅子用駐車場として4台設置しています。(合同庁舎駐車場係員にお申し出ください。)
移動	メインのエレベーターは、車椅子対応・視覚障害者対応(階数の点字表記しています。主な建物出入口までの経路にスロープ・段差はありません。主な建物出入口には自動ドアが設置されています。庁舎内貸出用車いすがあります。(1階玄関合同庁舎受付にお申し出ください。)
トイレ	多機能トイレに、オストメイト・ベビーシート・フィッティングシートを設置 <ul style="list-style-type: none"> <li>・高層棟 1階に男女共用 1箇所</li> <li>・低層棟 1階に男子用・女子用 各1箇所</li> <li>・低層棟 2階に男女共用 1箇所</li> </ul>
	2～13階にゆったりトイレ（車いす使用者及び、誰もが利用できるトイレ） <ul style="list-style-type: none"> <li>・高層棟 偶数階に男子用を、奇数階に女子用を設置</li> </ul>

バリアフリー情報の修正・充実を図るため、合同庁舎管理官署が提供している当該情報のページへのリンクを新たに設定

### 【四国運輸局ホームページ（修正後）】

住所	
〒760-0019 香川県高松市サンポート3番33号 高松サポート合同庁舎南館	
庁舎のバリアフリー情報	
四国財務局ホームページへジャンプします。 <a href="http://shikoku.mof.go.jp/about/pageshikokuhp001000218.html">http://shikoku.mof.go.jp/about/pageshikokuhp001000218.html</a>	
施設	バリアフリー整備状況
駐車場	駐車場があります
	障害者等が利用できる駐車区画があります
出入口	建物の主な外部出入口は自動ドアです
敷地内通路	建物の主な外部出入口前は平坦です
	音声誘導装置や音声案内装置があります
誘導案内	敷地内通路や建物内部に視覚障害者誘導用ブロックがあります
	音声誘導装置や音声案内装置があります
	一般用のエレベーターがあります
昇降設備	車いす使用者対応エレベーターがあります
	点字表示又は音声案内付エレベーターがあります
	障害者対応トイレ(ゆったりトイレ)があります
トイレ	乳幼児を産ませる固定式の専用いすがあります
	オストメイト対応トイレがあります
	フィッティングボード(着替え台)があります
	ベビーシート(おむつ交換台)があります
	大人も利用できる介護ベッドがあります
授乳室	授乳設備とベビーシート(おむつ交換台)があります
その他	貸出し用車いすがあります
	AED(自動体外式除細動器)を設置しています
	補助犬をお連れいただけます
本ページに関するお問い合わせ先 四国財務局 総務部 合同庁舎管理官 電話:087-811-7780 (内線271)	

※ 四国行政評価支局、高松法務局、高松高等検察庁、四国財務局、香川労働局、四国経済産業局及び四国地方整備局においても、バリアフリー情報の修正・充実に係る措置が講じられています。

## 改善措置状況（主な事例）

### 【バリアフリー情報の提供状況】

**高松高等検察庁及び四国財務局**が、入居官署におけるバリアフリー情報の修正・充実が適切に図られるよう、**各入居官署に対し、合同庁舎のバリアフリー施設の整備状況について、情報提供などを行った。**

※ 高松法務合同庁舎入居官署は、以下のとおり。

高松矯正管区、四国地方更生保護委員会、高松保護観察所、高松法務局（人権擁護部除く。）、高松入国管理局、法務総合研究所高松支所、矯正研修所高松支所、高松高等検察庁、高松地方検察庁、高松区検察庁、四国公安調査局

※ 高松サポート合同庁舎入居官署は、以下のとおり。

北館：四国厚生支局、香川労働局、高松労働基準監督署、四国経済産業局、中国四国産業保安監督部四国支部、四国地方整備局、

南館：人事院四国事務局、公正取引委員会近畿中国四国事務所四国支所、四国管区警察局、四国行政評価支局、高松法務局（人権擁護部）、四国財務局、財務総合政策研究所四国研修支所、中国四国農政局地方参事官（香川県担当）、四国運輸局、国土地理院四国地方測量部、高松地方气象台、中国四国地方環境事務所四国事務所、高松防衛事務所、自衛隊香川地方協力本部



## 調査結果（調査事項Ⅰ-3）

### 【国の行政機関のホームページにおける情報アクセシビリティ】

- 視覚障害のある方々4名が、国の行政機関のホームページに掲載されている「障害を理由とする差別に関する相談窓口」及び「庁舎のバリアフリー情報」について、「当該箇所へのたどり着きやすさ」や「当該箇所の読みやすさ・理解のしやすさ」等の視点で点検を行ったところ、改善の検討を要する意見あり

#### 〈障害を理由とする差別に関する相談窓口のページ〉

- ① 情報が多い場合は、ページの上部にページ内リンクを設定すると、目的の箇所を検索しやすい。
- ② 市外局番と市内局番の区切りに使用する記号は、「（）」よりも「-」（ハイフン、マイナス）の方が、読み上げの際に聞き取りやすい。
- ③ リンク設定により、ワンクリックでメールフォームが開くようにしておくとう便利である。

#### 〈庁舎のバリアフリー情報のページ〉

- ① バリアフリー情報は、テキストで直接ページ上に掲載されていると分かりやすい。
- ② 画像には代替テキストを設定してもらいたい。また、テキスト情報と代替テキストを設定した画像が混在する場合は、例えば、代替テキストの文頭に「（画像）」（カッコ ガゾウ）と入力すれば、代替テキストの読み上げが開始されると判断できるので、分かりやすい。
- ③ 語句の説明書きを加えたり、なるべく平易な表現を用いる等の工夫がされていると、掲載内容が理解しやすい。  
などの意見があった。



## 通知事項

関係行政機関は、ホームページにおける情報アクセシビリティの一層の向上を図る観点から、次の措置を講ずる必要がある。

- 当局の情報アクセシビリティ点検で出た「改善の検討を要する意見」を参考に、ホームページの見直しを検討し、視覚障害のある方に配慮した情報提供を行うこと。

【通知先：四国行政評価支局、高松法務局、高松高等検察庁、香川労働局、高松公共職業安定所、四国運輸局】

## 改善措置状況（主な事例）

当局の情報アクセシビリティ点検で出た「改善の検討を要する意見」を参考に、**ホームページの見直しが検討され、視覚障害のある方に配慮した情報提供が行われた。**

### 【四国行政評価支局ホームページ】

**四国行政評価支局**

- ▶ [トップページ](#)
- ▶ [局のご案内](#)
- ▶ [連絡先・所在地](#)
- ▶ [行政相談とは](#)
- ▶ [行政相談の受付窓口](#)
- ▶ [行政苦情救済推進会議](#)
- ▶ [行政評価局調査](#)
- ▶ [政策評価](#)
- ▶ [評価・監査地方セミナー](#)
- ▶ [さわやか行政サービス運動](#)
- ▶ [情報公開・個人情報保護総合案内所](#)
- ▶ [FAQ\(よくあるご質問\)](#)
- ▶ [ご意見・お問い合わせ](#)
- ▶ [調達情報](#)
- ▶ [採用情報](#)
- ▶ [管内行政機関等連絡先一覧](#)
- ▶ [リンク集](#)

**各種窓口のご案内**

四国行政評価支局及び管内行政監視行政相談センターでは、住民の皆様からのご相談やお問い合わせに応じる各種窓口を開設しています。

(1) 行政相談  
 (2) 情報公開・個人情報保護総合案内所  
 (3) 政策評価情報の所在案内窓口  
 (4) 職員による障害を理由とする差別に関する相談窓口

**行政相談**

受付内容: 国の行政機関等の業務に関する苦情・意見・要望、お問い合わせ

機関名	電話・FAX	インターネット
四国行政評価支局	TEL: 087-826-1100 FAX: 087-826-0677	受付はこちら
徳島行政監視行政相談センター	TEL: 088-652-1100 FAX: 088-655-5158	
愛媛行政監視行政相談センター	TEL: 089-921-1100 FAX: 089-934-5917	
高知行政監視行政相談センター	TEL: 088-873-1100 FAX: 088-824-4194	

(※1) 行政相談の全国共通番号は、「0570-080110」です。お近くの四国行政評価支局又は管内行政監視行政相談センターにつながります。  
 (※2) 受付時間は、平日8時30分から17時15分までです（土・日・祝日及び年末年始は除きます。）。

**情報公開・個人情報保護総合案内所**

受付内容: 国の行政機関又は独立行政法人等に関する情報公開制度・個人情報保護制度の仕組みや開示請求手続に関するご相談、お問い合わせ

機関名	電話・FAX(共通)	インターネット
四国行政評価支局	087-826-0712	受付はこちら
徳島行政監視行政相談センター	088-657-7063	
愛媛行政監視行政相談センター	089-936-8193	
高知行政監視行政相談センター	088-826-2899	

新たにページ内リンクを設定することにより、目的の箇所までジャンプすることが可能

**職員による障害を理由とする差別に関する相談窓口**

受付内容: 当局・センター職員による障害を理由とする差別に関する障害者及びその家族その他の関係者からのご相談

機関名	電話・FAX
四国行政評価支局	TEL: 087-826-0671 FAX: 087-826-0676
徳島行政監視行政相談センター	TEL: 088-654-1531 FAX: 088-655-5158
愛媛行政監視行政相談センター	TEL: 089-941-7701 FAX: 089-934-5917
高知行政監視行政相談センター	TEL: 088-824-4100 FAX: 088-824-4194

(※1) 四国行政評価支局の受付窓口は「総務課」、管内行政監視行政相談センターの受付窓口は、「地域総括評価官」になります。  
 (※2) 受付時間は、平日8時30分から17時15分までです（土・日・祝日及び年末年始は除きます。）。



## 【高松法務局ホームページ(修正前)】

高松法務局ホームページ(修正前)のスクリーンショット。ナビゲーションメニューには「高松法務局」のリンクがあり、その下に「本文△」と表示されている。検索ボックスには「標準」ボタンがある。メインコンテンツには「職員による障害を理由とする差別に関する相談窓口」という見出しがあり、更新日は「2016年3月25日」である。その下に「職員による障害を理由とする差別に関する相談窓口について」という見出しがあり、本文には「高松法務局職員課の窓口では、「法務省における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応要領」(平成27年11月30日)に基づき、職員による障害を理由とする差別に関する障害者等からの相談等を受け付けています。」と記載されている。また、「相談窓口を利用できる方」や「相談窓口で相談できる内容」などの項目も確認できる。電話番号「087(821)6191」やファックス番号「087(826)1260」は赤い点線で囲まれている。



## 【高松法務局ホームページ(修正後)】

高松法務局ホームページ(修正後)のスクリーンショット。ナビゲーションメニューには「高松法務局」のリンクがあり、その下に「本文△」と表示されている。検索ボックスには「標準」ボタンがある。メインコンテンツには「職員による障害を理由とする差別に関する相談窓口」という見出しがあり、更新日は「2016年3月25日」である。その下に「職員による障害を理由とする差別に関する相談窓口について」という見出しがあり、本文には「高松法務局職員課の窓口では、「法務省における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応要領」(平成27年11月30日)に基づき、職員による障害を理由とする差別に関する障害者等からの相談等を受け付けています。」と記載されている。また、「相談窓口を利用できる方」や「相談窓口で相談できる内容」などの項目も確認できる。電話番号「087-821-6191」やファックス番号「087-826-1260」は赤い点線で囲まれている。

市外局番と市内局番の区切りに使用する記号を「（）」から「-」（ハイフン、マイナス）に変更

※ 高松高等検察庁、香川労働局、高松公共職業安定所及び四国運輸局においても、当局の情報アクセシビリティ点検で出た「改善の検討を要する意見」を参考に、ホームページの見直しが検討され、視覚障害のある方に配慮した情報提供が行われています。