

平成18年12月18日

兵庫行政評価事務所

（所長：茂垣^{もがき}栄一）

「国の施設におけるバリアフリー化 の推進に関する調査」の結果

＜行政評価・監視結果に基づく通知＞

「行政評価・監視」は、総務省が行う評価活動の一つで、行政の運営全般を対象として、主として
合規性、適正性、能率性、有効性、効率性等の観点から評価を行い、行政運営の改善を推進するもの
です。

本行政評価・監視は、総務省兵庫行政評価事務所が独自に企画し、平成18年8月から同18年11月に
かけて実地に調査した結果に基づき、兵庫行政評価事務所長から関係行政機関に対して平成18年12
月18日に改善意見を通知するものです。

調査の概略

目的

多数の人々が利用する官公庁施設については、平成16年6月1日にバリアフリーに関する関係閣僚会議で決定された「バリアフリー化推進要綱」において、その公共性等にかんがみ、円滑な利用が確保されるよう積極的に施設のバリアフリー化を進めること、特に窓口業務を行う施設においては、職員に対する啓発を行うなどバリアフリー化の観点からのサービスの向上を進めることとされている。この調査は、国の施設におけるハード面、ソフト面のバリアフリー化の推進状況を把握し、その改善に資するために実施した。

- 国は障害者基本計画に基づく重点施策実施5か年計画(平成14年12月策定)において、窓口業務を行う官署が入居する国の官庁施設について、平成22年度までに100パーセントバリアフリー化を達成するとの目標を掲げている。

調査対象機関：国の行政機関12（兵庫行政評価事務所、神戸地方法務局、大阪入国管理局神戸支局、神戸税関、5税務署（須磨、姫路、西宮、相生、加古川）、兵庫労働局、兵庫社会保険事務所、兵庫農政事務所、兵庫国道事務所、神戸営繕事務所、神戸地方合同庁舎管理庁、神戸第二地方合同庁舎管理庁）

関連調査機関：兵庫県、身障者団体

行政評価・監視の結果（主な通知事項）

- 1 施設のバリアフリー化の整備推進
- 2 バリアフリー化情報の提供
- 3 窓口業務担当職員に対するバリアフリーに関する研修等の実施



平成18年12月18日、兵庫行政評価事務所から関係機関に通知

1 施設のバリアフリー化の整備推進

制度・仕組み

国は「高齢者、身体障害者等が円滑に利用できる特定建築物の建築の促進に関する法律」（平成6年6月29日法律第44号。以下「ハートビル法」という。）に基づき、高齢者、身体障害者等を含む多数の者が利用する特定建築物として官公庁施設のバリアフリー化を進めることとし、特に窓口業務を行う施設については、事務室の自動ドア化、多機能トイレ等の設置を含めた高度なバリアフリー化を推進することとしている。

ハートビル法では、特定建築物の出入口、廊下、階段、昇降機及び便所等の構造及び配置に関する「利用円滑化基準」（平成6年9月26日政令第311号）が定められており、さらに、国の庁舎施設の建築設計に関する基本的事項については、「官公庁施設の建設等に関する法律」（昭和26年6月1日法律第181号）及び「国家機関の建築物及びその附帯施設の位置、規模及び構造に関する基準」（平成6年12月15日建設省告示第2379号）に基づき策定された「建築設計基準」（平成18年3月31日国営整第158号）や「高齢者・身体障害者等の利用を配慮した建築設計標準」（平成15年2月国土交通省編集資料）等（以下「利用円滑化基準等」という。）により定められている。

調査結果

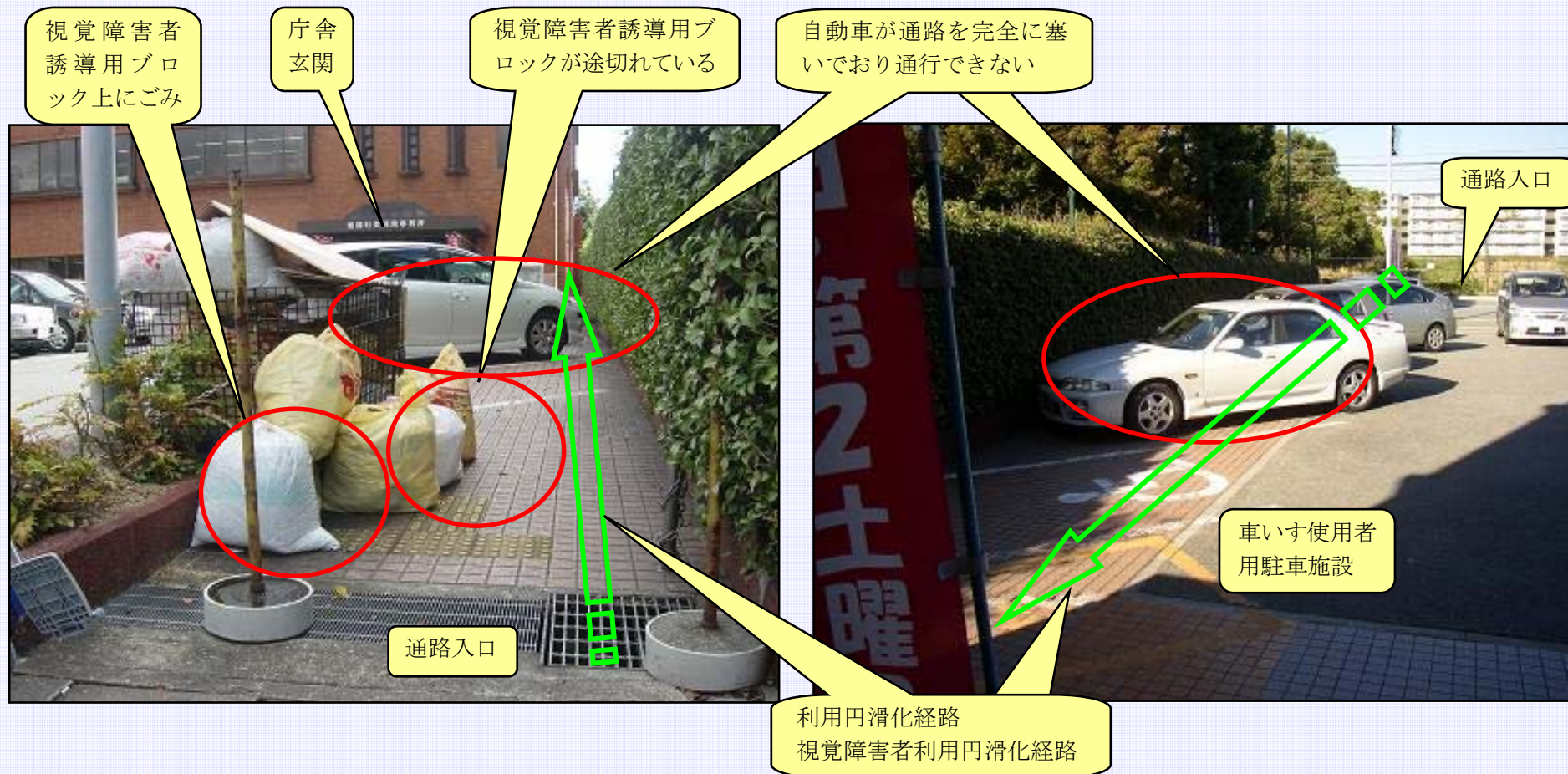
今回当事務所が12機関36官署を調査した結果、段差解消等基本的なバリアフリー化への取組みがなされているが、改善の余地があると認められる状況がみられた。

○ 敷地内の通路

利用円滑化基準によれば、建築物に不特定かつ多数の者や高齢者、身体障害者等が利用する居室を設ける場合等には、そこに至る経路の最低一つを、高齢者、身体障害者等が円滑に利用できる経路（以下「利用円滑化経路」という。）としなければならないとされています。

また、建築物又はその敷地に案内設備を設ける場合、道等から当該案内設備までの経路のうち、その一つ以上について、視覚障害者誘導用ブロックを整備する等、視覚障害者が円滑に利用できる経路（「視覚障害者利用円滑化経路」）としなければならないとされています。

1 道路と庁舎出入口とを結ぶ利用円滑化経路（視覚障害者利用円滑化経路を兼ねる）の一部が駐車場に転用され、健常者、障害者ともに通行できなくなっているもの（姫路社会保険事務所）



2 庁舎出入口と車いす使用者用駐車施設を結ぶ利用円滑化経路上に立看板が設置されているため、車いす使用者の通行の妨げとなっているもの（神戸西労働基準監督署）

○ 障害者用トイレ

- 3 男性一般トイレ内に障害者用トイレが設置されているが、女性一般トイレ内には設置されていないため、女性の障害者が利用できない状況となっている（神戸地方合同庁舎）

男性一般トイレ内に
障害者用トイレを設置



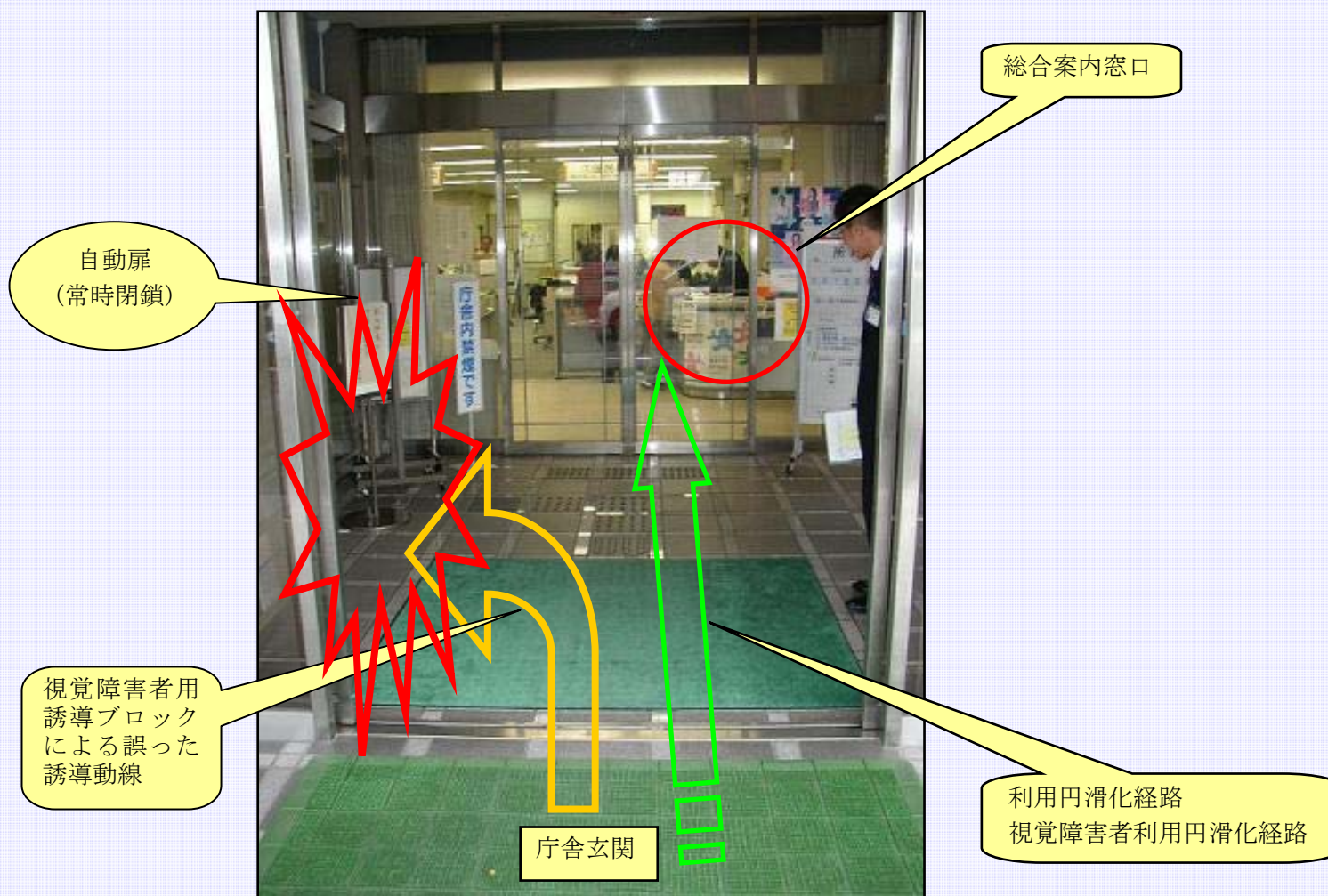
女性一般トイレ内に
障害者用トイレなし



- 4 女性一般トイレ内に障害者用トイレが設置されているが、女性一般トイレの出入口は手動の内開き戸式であり、プライバシーを配慮して通常閉められているため、車いす利用者等の利用が困難な状況となっているもの（神戸地方法務局須磨出張所）

○ 屋内の通路

- 5 庁舎出入口と総合案内窓口とを結ぶ視覚障害者利用円滑化経路と異なる常時閉鎖されている自動扉がある方向に視覚障害者誘導用ブロックが敷設されているため、視覚障害者が扉に衝突するおそれがあるもの（加古川社会保険事務所）



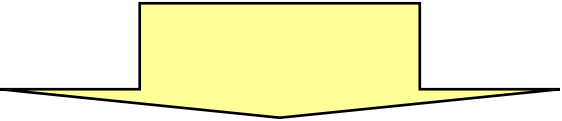
○ 出入口

- 6 庁舎出入口の前又は後に敷設されている視覚障害者誘導用ブロック上に足拭きマットが敷かれているため、視覚障害者が足等によりブロックを認識することが困難な状況となっているもの（神戸公共職業安定所、加古川公共職業安定所、須磨社会保険事務所、姫路社会保険事務所、西宮社会保険事務所、加古川社会保険事務所）



- 7 庁舎外の傾斜路に障害者用の呼出ボタンが設置されているが、ブザーが故障しているもの（西宮公共職業安定所）
- 8 車いす使用者用駐車施設は、1台あたりの横幅が350cm必要であるが、320cmしか確保されておらず、車いす使用者の円滑な乗降に支障があるもの（西宮社会保険事務所、加古川社会保険事務所）

- 9 駐車場内に誘導案内表示が設置されておらず、庁舎の一番奥まったところに設置されている車いす使用者用駐車施設を容易に確認できないもの（加古川法務支局、神戸地方合同庁舎）
- 10 車いす対応エレベーターの各階の乗場ボタンの前に視覚障害者誘導用ブロック（点状ブロック）が敷設されていないため、視覚障害者が乗場ボタンの位置を容易に確認できない状況となっているもの（西宮法務支局、豊岡法務支局、神戸西労働基準監督署、相生公共職業安定所、神戸第二地方合同庁舎）
- 11 階段の上端に近接する2階廊下部分に視覚障害者誘導用ブロック（点状ブロック）が敷設されていないもの（姫路税務署、神戸西労働基準監督署、加古川労働基準監督署、西宮公共職業安定所、姫路公共職業安定所）



改善意見

- 1 道路と庁舎出入口とを結ぶ利用円滑化経路を確保すること（兵庫社会保険事務局）
- 2 道路と庁舎出入口とを結ぶ利用円滑化経路をさらに一層円滑に利用できる経路とすること（兵庫労働局）
- 3 男性女性が共に使用できる障害者用トイレを設置すること（神戸地方合同庁舎管理庁）
- 4 女性一般トイレの出入口を車いす使用者等が円滑に利用できるものに改善すること（神戸地方法務局）
- 5 視覚障害者利用円滑化経路上に正しい視覚障害者誘導用ブロックを敷設すること（兵庫社会保険事務局）
- 6 庁舎出入口の前又は後に敷設されている足拭きマットを視覚障害者誘導用ブロックが露出するように適正に配置すること（兵庫労働局、兵庫社会保険事務局）
- 7 呼出ボタン・ブザーを修理すること（兵庫労働局）
- 8 車いす使用者用駐車施設の1台あたりの横幅を350cm以上とすること（兵庫社会保険事務局）
- 9 駐車場内に誘導案内表示を設置すること（神戸地方法務局、神戸地方合同庁舎管理庁）
- 10 各階にある車いす対応エレベーターの乗場ボタンの前に視覚障害者誘導用ブロック（点状ブロック）を敷設すること（神戸地方法務局、兵庫労働局、神戸第二地方合同庁舎管理庁）
- 11 庁舎出入口に近接する階段の上端に近接する廊下部分に視覚障害者誘導用ブロック（点状ブロック）を敷設すること（姫路税務署、兵庫労働局）

等

2 バリアフリー化情報の提供

制度・仕組み

国は、「バリアフリー化推進要綱」において、官公庁施設のバリアフリー化のためには、施設面だけでなく、サービス面についての取り組みも重要であるとしている。障害者等が利用する官庁施設は、来訪する障害者等の便宜に資するようその施設におけるバリアフリー化の情報がホームページや刊行物において明らかとなっていることが望まれている。

調査結果

12 機関 36 官署を調査した結果、

- 5 税務署は、上部機関である大阪国税局のホームページ上において、管内全税務署における施設のバリアフリー化状況に関する情報が公開されている。
- 5 税務署を除く 31 官署は、独自の情報提供が行われておらず、上部機関においても特段の情報提供が行われていない。

改善意見

- 調査対象機関は、官庁施設のバリアフリー化の状況につき、ホームページ等を活用し障害者等に周知する必要がある。
(兵庫行政評価事務所、神戸地方法務局、大阪入国管理局神戸支局、神戸税関、兵庫労働局、兵庫社会保険事務所、兵庫農政事務所、兵庫国道事務所)

3 窓口業務担当職員に対するバリアフリーに関する研修等の実施

制度・仕組み

国は、「バリアフリー化推進要綱」において、官公庁施設のバリアフリー化のためには、施設面だけでなく、サービス面についての取組みも重要であるとし、窓口業務を行う施設においては、職員に対する啓発を行うなど、バリアフリー化の観点からサービスの向上を進めることとしている。

また、平成17年度には、障害者施策推進本部（事務局：内閣府障害者施策担当）が、共生社会の実現に向けた国の取組の一環として、障害の種類ごとの特性とともに窓口業務の対応における配慮を場面ごとに解説した「公共サービス窓口における配慮マニュアル」を作成し、全国の国の機関の窓口（約7,000か所）に配付するとともに、ホームページ上に公表している。

調査結果

12機関36官署を調査した結果、

- 調査対象官署すべてにおいて、「公共サービス窓口における配慮マニュアル」の存在を承知していなかった。
- 5税務署については、大阪国税局が毎年1月から2月にかけて担当職員を派遣し、研修資料「障害者及び高齢者の方に対する接遇について」をもとに接遇研修を実施している。
- 5税務署を除く31官署については、障害者及び高齢者に対する配慮に関する独自の研修等は行われておらず、上部機関が開催する研修等も行われていない。

改善意見

- 調査対象機関は、窓口業務担当職員に対し、「公共サービス窓口における配慮マニュアル」等を活用し、障害者及び高齢者に対する配慮に関する啓発を積極的に行う必要がある。（兵庫行政評価事務所、神戸地方法務局、大阪入国管理局神戸支局、兵庫労働局、兵庫社会保険事務局、兵庫農政事務所、兵庫国道事務所）
- 調査対象機関は、障害者及び高齢者に対する配慮に関する研修等を行うことが望ましい。

4 推奨事例

調査結果

○ 車いす利用者用駐車施設

- 駐車場進入口の正面にあたるエレベーター施設の外壁に車いす利用者用駐車施設への誘導案内板が掲示されており、車で来庁した車いす利用者への配慮が図られている（尼崎法務支局）

○ 屋内の通路

- 庁舎1階の出入口付近に傾斜路が設置されているが、来庁者に対し注意を喚起する目的で当該傾斜路に赤い生地が使用されており、加えて傾斜路手前と上端部に視覚障害者誘導用ブロック（点状ブロック）が敷設されている。（須磨税務署、姫路税務署、西宮税務署、加古川税務署、西宮公共職業安定所）

○ 障害者用トイレ

- 狭隘な庁舎スペースを有効活用し、階段下スペース内に最低限の機能をもった障害者用トイレを設置している。（須磨税務署）
- 障害者用トイレ内に乳幼児用ベッドが設置されており、乳幼児を同伴した者が容易におむつ替えを行うことができる。（神戸税関、姫路税務署、西宮税務署、相生税務署、加古川税務署）
- 視覚障害者や高齢者の利便を考慮し、フックで杖を固定させる器具を設置している。（須磨税務署、姫路税務署、西宮税務署、相生税務署、加古川税務署）
- 障害者用トイレ内にオストメイト洗浄器が設置されている。（相生税務署）

○ 一般トイレ

- 女性一般トイレ内に乳幼児用ベッド、幼児用小便器及び洗面台を設置している。（相生公共職業安定所）
- 女性一般トイレ内に乳幼児用ベッド及び乳幼児用いすを設置している。（神戸公共職業安定所）
- 視覚障害者や高齢者の利便を考慮し、フックで杖を固定させる器具を設置している。（須磨税務署、姫路税務署、西宮税務署、相生税務署、加古川税務署）
- 車いす利用者用トイレと同じ緊急通報ボタンが設置されている。（西宮社会保険事務所）

○ その他

- 危機管理の一つとして、合同庁舎内にAED（自動体外式除細動器）を設置し、警備員に普通救命講習受講を義務付け、一般職員に対しても講習を行うなど、緊急時に対応できる体制整備を図っている。（神戸地方合同庁舎）

〔本件連絡先〕

総務省兵庫行政評価事務所

第1評価監視官：柳木 浩之

評価監視調査官：塙 寛規

評価監視調査官：西田 智一

電 話 078-331-9096

ファクシミリ 078-333-7919

電子メール hyogo20@soumu.go.jp