

国の行政機関における障害者への合理的配慮の提供等に関する調査 ＜改善通知に対する改善措置の概要＞

総務省新潟行政評価事務所は、障害者差別解消法の施行から4年が経過したことを踏まえ、新潟県内の国の行政機関における障害者への合理的配慮の提供状況、施設、設備のバリアフリー化の状況等について実態調査を行い、本年2月、13機関に改善通知しました。

今般、13機関から、改善措置状況についての回答がありましたので、その概要を公表します。

(注) 13機関：新潟行政評価事務所、新潟地方法務局、同柏崎支局、同上越支局、新潟地方検察庁、新潟財務事務所、新潟税務署、高田税務署、新潟公共職業安定所、長岡公共職業安定所、小千谷出張所、新発田公共職業安定所、北陸地方整備局、北陸信越運輸局新潟運輸支局

※ 本件資料については、新潟行政評価事務所ホームページに掲載しています。
これらの資料は、当事務所のホームページに設定されているアクセシビリティ閲覧支援ツールを活用し、音声読上げ、文字拡大等ができます。

<https://www.soumu.go.jp/kanku/kanto/nigata/niigatahyouka.html>

＜本件照会先＞

総務省 新潟行政評価事務所 第一評価監視官室
評価監視官 外川（とがわ）

（電話）025-282-1112

（FAX）025-282-1124

（メール）niiga10@soumu.go.jp

調査結果（概要）

調査の背景

- ◆ 障害者差別解消法は、国の行政機関に対して、障害を理由とする不当な差別的取扱いを禁止することや合理的配慮を提供することを義務付け。また、国の行政機関の庁舎については、バリアフリー法に基づき、施設や設備のバリアフリー化が求められているところ
- ◆ 新潟県が平成30年8月に実施した県民アンケート調査報告書「人権に関する意識について」によると、障害者の人権が尊重されていないと回答した者の割合は約64%おり、この理由として窓口や店舗での障害者に対する合理的配慮が不十分であることを挙げている者の割合は約15%
- ◆ 入店や施設利用の際に補助犬への理解を求める新潟県内の補助犬利用者の声を紹介する報道あり

主な調査結果

- **合理的配慮、環境整備等の状況（ハード面）**
 - ・ 車椅子使用者が車椅子使用者用駐車施設の位置を容易に視認できるような標識が設置されていない（4機関）
 - ・ 庁舎出入口から受付窓口までの経路上に、視覚障害者誘導用ブロックが敷設されていない（2機関）
- **合理的配慮、環境整備等の状況（ソフト面）**
 - ・ 外部委託業務の契約書等の委託条件等に合理的配慮の提供について規定されていない（4機関）
 - ・ 相談窓口が本省庁のホームページからしかアクセスできない（7機関）
- **補助犬の受入れに関する周知**
 - ・ 庁舎出入口等に啓発ステッカー等を掲示していない（4機関）
- **AEDの適切な維持管理等**
 - ・ 日常点検を実施していない、点検結果を記録していない（7機関）

主な改善通知事項

- ・ 故障している設備や表示等の対応が容易なものについては、速やかな対応
- ・ 予算措置が必要なものについては、優先順位を決めた上、計画的な整備
- ・ 外部委託業務の契約書等に合理的配慮の提供に関する事項の規定
- ・ 自機関のホームページ上で、相談窓口の名称や相談方法の周知
- ・ 庁舎出入口等に啓発ステッカー等の掲示
- ・ 日常点検を励行し、その結果の記録

主な改善措置状況

1 合理的配慮、環境整備等の状況（ハード面）



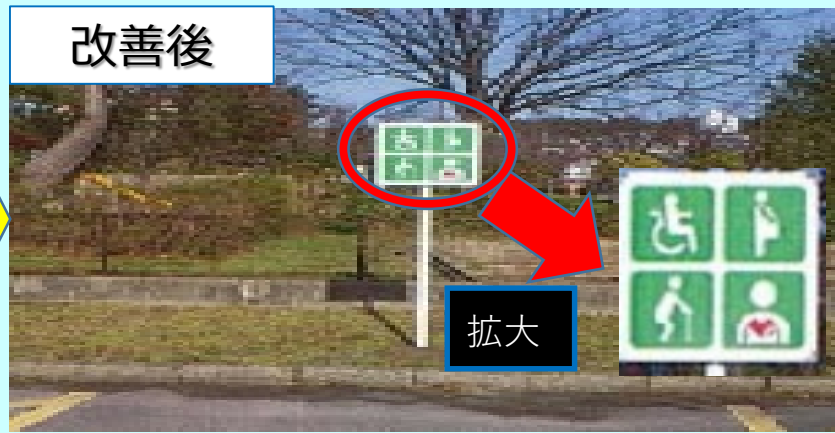
視覚障害者誘導用ブロック上に、車両が駐車される懸念を解消すること



視覚障害者誘導用ブロックの周辺は「駐車禁止区域」であることを注意喚起するためにオレンジ色の**ゼブラゾーン**を設置（北陸信越運輸局新潟運輸支局）



車椅子使用者が車椅子使用者用駐車施設の位置を視認できるような案内板を設置すること



車椅子使用者用駐車施設を視認できるように**看板を設置**（新潟税務署）

改善前

この先誘導ブロックなし



庁舎出入口から受付窓口までの経路上に、視覚障害者誘導用ブロックを敷設すること

改善後

受付

誘導ブロックを敷設



庁舎出入口から受付窓口までの経路に視覚障害者誘導用ブロックを敷設（長岡公共職業安定所小千谷出張所）

改善前



オストメイト対応機能があるトイレに、ピクトグラム等の表示を行うこと

改善後

拡大



オストメイト対応機能があるトイレに、ピクトグラムを表示（新潟地方法務局上越支局）

2 合理的配慮、環境整備等の状況（ソフト面）

改善通知事項

- ① 障害者の避難方法についてマニュアル等で規定、避難訓練の際に避難方法を想定すること（9機関）
- ② 外部委託業務の契約書等に合理的配慮の提供に関する事項を規定すること（4機関）
- ③ 適期に研修を実施し、非常勤職員を含め、職員が研修を受ける機会をできるだけ多く確保すること（5機関）
- ④ 自機関のホームページ上で、相談窓口の名称や相談方法を周知すること（7機関）
- ⑤ ホームページ上の掲載情報の不備について速やかに改善すること（13機関）等

改善措置状況（全て対応済み）

- ① 障害者の避難方法についてマニュアル等で規定、避難訓練の際に避難方法を想定（9機関）
また、上部機関が障害者の避難誘導に関する内容を災害対応マニュアルに追記し、調査対象機関を含む管内全ての職員に周知したものあり
- ② 外部委託業務の契約書等に合理的配慮の提供に関する事項を規定（4機関）
また、上部機関が管内共通の仕様書に規定したことで、調査対象機関を含む管内全てに規定されたものあり
- ③ 非常勤職員を含め研修を実施（5機関）
- ④ 相談窓口の名称や相談方法を周知（7機関）
- ⑤ 掲載情報の不備（リンク切れ、車椅子使用者が利用可能な駐車施設の設置数の掲載等）を改善（13機関）等

3 補助犬の受入れに関する周知

改善通知事項

- ① 庁舎出入口等に啓発ステッカー等を掲示すること（4機関）
- ② 補助犬の同伴が可能なことをホームページで周知すること（11機関）

改善措置状況（全て対応済み）

- ① 啓発ステッカー等を掲示（4機関）
- ② ホームページで周知（11機関）

4 AEDの適切な維持管理等

改善通知事項

- ① 日常点検を励行し、その結果を記録すること（7機関）
- ② 定期的に講習を実施すること（3機関）
- ③ AEDの配置情報について、配置場所を含めてホームページで公表すること（13機関）等

改善措置状況（全て対応済み）

- ① 日常点検を実施し、その結果を記録（7機関）
- ② 定期的に講習を実施（3機関）
- ③ AEDの配置場所を含めてホームページで公表（13機関）等

制度の概要等

1 合理的配慮、環境整備等の状況（ハード面）

- ◇ バリアフリー法及びバリアフリー法施行令において、
 - 床面積2,000㎡以上の建築物については、施設、設備についてのバリアフリー化を図る義務
 - 床面積2,000㎡未満又はバリアフリー法施行前に建築された庁舎については、バリアフリー化を図る努力義務
- ◇ 移動等円滑化基本方針において、令和2年度までに、床面積2,000㎡以上の特別特定建築物の総ストックの約60%をバリアフリー化することを目標
 - 今回調査した13機関が入居する10庁舎（10機関）のうち、バリアフリー化の義務があるものは1庁舎（1機関）
 - バリアフリー法施行前に建築されているが、床面積が2,000㎡以上あるものは6庁舎

2 合理的配慮、環境整備等の状況（ソフト面）

- ◇ 国の行政機関は、障害者差別解消法等に基づき、不当な差別的取扱いの禁止及び合理的配慮の提供に関し、職員が適切に対応するための要領等（対応要領）を策定
- ◇ 施設設置管理者は、移動等円滑化基本方針に基づき、利用者の利便性及び安全性の向上を図る観点から、i）適切な情報の提供、ii）職員等関係者に対する適切な訓練等の措置を講ずる必要

【調査対象とした13機関（7省庁）の対応要領及び移動等円滑化基本方針における主な規定内容】

- 災害や事故が発生した際の障害者に対する避難誘導に関する事項、業務を事業者へ委託する場合の委託条件等に合理的配慮の提供について盛り込むよう努めること、新規採用職員や新任監督者に対する研修の実施（非常勤職員を含む。）、相談窓口の設置、情報アクセシビリティの向上に関する措置 等

3 補助犬の受入れに関する周知

- ◇ 身体障害者補助犬法（平成14年法律第49号）において、国の行政機関は、補助犬を同伴することを拒んではならないと規定
- ◇ 厚生労働省は、有効な啓発方法として啓発ステッカー等の掲示を挙げ、同省のホームページでダウンロード可

4 AEDの適切な維持管理等

- ◇ 厚生労働省の通知（平成21年4月）等において、厚生労働省は、関係省庁等に対して、AED（自動体外式除細動器）の適切な管理等の徹底、AEDが正常に使用可能であることを日常的に確認し、記録することを要請
- ◇ 同省の通知（平成16年7月）等において、AEDの使用に関する講習の頻度は、概ね2年間隔で定期的実施

(参考)

用語集

用語	説明
合理的配慮	「社会的障壁の除去の実施について必要かつ合理的な配慮」のこと（障害者差別解消法第5条） （例）視覚障害者の方が来所されたときに、ご本人の希望を踏まえて職員が代読や代筆を行うこと
障害者差別解消法	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）
バリアフリー化	高齢者、障害者等の移動又は施設の利用に係る身体の負担を軽減することにより、その移動上又は利用上の利便性及び安全性を向上すること
アクセシビリティ閲覧支援ツール	ホームページを閲覧する際に、簡単な操作で音声読上げ、文字拡大等を行うことができる機能があるツールのこと
バリアフリー法	高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律（平成18年法律第91号）
環境整備	合理的配慮を的確に行うために、自ら設置する施設の構造の改善、設備の整備等を図ること
視覚障害者誘導用ブロック	視覚障害者を誘導するために敷設された線状ブロックと点状ブロックのこと
オストメイト対応機能があるトイレ	人工肛門、人工膀胱造設者の方が利用可能なトイレのこと
ピクトグラム	不特定多数の人々が利用する公共施設等において、文字・言語によらず対象物、概念又は状態に関する情報を提供する図形のこと
移動等円滑化基本方針	移動等円滑化の促進に関する基本方針（平成18年国家公安委員会、総務省、国土交通省告示第1号）
情報アクセシビリティ	高齢者や障害者を含め、誰もがホームページ等で提供される情報や機能を支障なく利用できること
バリアフリー法施行令	高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律施行令（平成18年政令第379号）
特別特定建築物	不特定かつ多数の者が利用し、又は主として高齢者、障害者等が利用する建築物であってバリアフリー化が特に必要なもの。国の行政機関の庁舎が該当（バリアフリー法第2条第19号）