

(別表)

1 障害者・高齢者等への配慮

(1) 窓口施設のバリアフリー化

表 機関別、事例別の問題事例の件数、割合

(単位:件、%)

事項 機関名	左記の機関が入居している庁舎の建築年	(1)安全性に問題のあるもの					計	(2)利便性に問題のあるもの							計	合計	
		①点状等ブロック不適切	②車いす用便所非常呼出装置故障等	③車いす用駐車スペース設置不適切	④通路がすべりやすい	⑤歩行経路破損等		①点状等ブロック未設置	②点状等ブロック不適切	③車いす用駐車スペース表示不適切	④車いす用便所表示不適切	⑤車いす用便所の錠がない	⑥傾斜路が急勾配	⑦居室出入口幅がせまい			
鹿児島地方務局	昭52								1						1	1	
法務局 支局	霧島	平11	(1)				1									1	
	川内(合)	昭63			1		1		(1)				1		2	3	
鹿児島財務事務所(合)	昭42					2	2		2						2	4	
財務出張所	名瀬(合)	昭62	2		1		3									3	
税務署	鹿児島	平13															
	川内	昭40															
	鹿屋(合)	平6															
	出水	昭40															
	加治木	昭43															
労働基準監督署	鹿児島	平10								1				1	2	2	
公共職業安定所	鹿児島	平6							2						2	2	
	国分	昭55		1		1	2									2	
	出水	平10															
鹿児島社会保険事務局	昭58							1						1	1		
社会保険事務所	鹿児島南	昭57			1		1	1					1	1	3	4	
	加治木	平7			1		1		1		1			2	3		
	奄美大島	昭55		1			1	1				1	1	3	4		
鹿児島運輸支局	昭55							1						1	1		
事例数計			3	2	4	1	2	12	4	7	1	1	1	3	2	19	31
機関数計			2	2	4	1	1	8	4	5	1	1	1	3	2	10	13
機関数割合(%)			10.5	10.5	21.1	5.3	5.3	42.1	21.1	26.3	5.3	5.3	5.3	15.8	10.5	52.6	68.4

- (注) 1 当事務所の調査結果による。  
 2 機関名末尾の(合)は、合同庁舎管理官署を表す。  
 3 建築年の網かけは、ハートビル法制定前の建築を表す。  
 4 件数の( )書きは、実地調査終了時点で改善されたものを表す。  
 5 詳細は、別添の事例表参照。

(2) 窓口における障害者・高齢者等対応の体制整備

表 職員研修の実施、マニュアルの利用状況

機関名	事項	障害者等対応職員研修		マニュアル	
		障害者対応専門の研修実施の有無	一般接遇研修等の際の実施の有無	窓口配慮マニュアル利用の有無	独自作成マニュアル利用の有無
鹿児島行政評価事務所		×	×	×	×
鹿児島地方方法務局		○	—	×	×
法務局支局	霧島	○	—	×	×
	鹿屋	○	—	×	×
鹿児島財務事務所		×	×	×	×
財務出張所	名瀬	×	×	×	×
税務署	鹿児島	×	○	×	○
	川内	×	○	×	○
	鹿屋	×	○	×	○
	出水	○	—	×	○
	加治木	×	○	×	○
鹿児島労働局		×	×	×	×
労働基準監督署	鹿児島	×	×	×	×
	鹿屋	×	×	×	×
	名瀬	×	×	×	×
公共職業安定所	鹿児島	×	×	×	○
	川内	×	×	×	×
	鹿屋	×	×	×	×
	国分	×	×	×	×
	出水	×	×	×	×
	名瀬	×	×	×	×
鹿児島社会保険事務局		×	×	×	○
社会保険事務所等	鹿児島南	×	×	×	○
	加治木	×	×	×	○
	奄美大島	×	×	×	○
	年金相談センター	×	×	×	○
未実施合計		22	18	26	15

(注) 1 当事務所の調査結果による。

2 年金相談センターは、平成19年2月28日をもって業務を終了している。

表 障害者等への応接等研修の実施例（参考）

事例番号	実施機関	実施内容
1	鹿児島地方方法務局	平成15年、職員の接遇研修の一環として、介護老人福祉施設において、車いす移動介助実習等を実施
2	出水税務署	平成18年、障害者対応のための市販のビデオ視聴と、嘱託医との障害別特性等に関する意見交換を実施
3	大分さわやか行政サービス推進協議会	平成12年、国の27機関参加により、県社会福祉協議会常務理事を講師とする、職員の応接態度等のソフト面を含めた現状のバリアフリーの問題点及び利用者が求めるサービスに関する研修を実施
4	J R 西日本福	平成11年から、ホームヘルパー資格取得職員による、介護の基

岡支社	礎教育、車いす取扱トレーニング、視覚障害者体験教育等の「バリアフリーヘルパー教育」を実施
-----	--

(注) 事例1、2は、当事務所の調査結果による。事例3、4は、「平成12年度における行政サービスの改善状況～さわやか行政サービス推進月間の活動を中心として～」(平成13年4月総務省)による。

表 窓口配慮マニュアルと各機関が独自に作成したマニュアル等の内容比較、利用状況等

事項 機関名	名称等	対象とする 障害種別	障害 特性 の説明	対応 に お け る 配 慮 の 説明	介助方法の 説明	疑似体験チェ ックリスト	各機関の利用 状況、利用 方法
税務署	バリアフリー情報(本庁作成)	視覚、聴覚・言語、肢体	有	有	有(簡易なもの)	無	職員が庁内WANで閲覧
鹿児島公共職業安定所	受付ナビゲーター研修資料	視覚、肢体	無	無	有(簡易なもの)	無	接遇研修資料
鹿児島社会保険事務局	接遇マニュアル(本庁作成)	区分なし	無	有(簡易なもの)	無	無	接遇研修資料
(内閣府)	窓口配慮マニュアル	視覚、聴覚・言語、肢体、内部、知的、発達、精神	有	有	有(簡易なもの)	有(簡易なもの)	内閣府ホームページからダウンロード

(注) 1 当事務所の調査結果による。  
2 網かけ部分は、窓口配慮マニュアルと比較して不足しているとみられる事項を表す。

表 配慮が必要であるが、対応についてチェックや取り決めをしていない事例

機関名(庁舎名)	事例の内容
鹿児島行政評価事務所、鹿児島財務事務所、鹿児島労働局(鹿児島合同庁舎)	<p>鹿児島合同庁舎の敷地入口から庁舎正面玄関までは、視覚障害者誘導用ブロックで誘導する構造となっているが、玄関の呼出装置、階段を上がった所から職員が常駐する室及びエレベーター出入口までの視覚障害者誘導用ブロックがない、また、呼出装置や階段手すりに点字表示がないなど、視覚障害者の移動に支障がみられる。</p> <p>この状況について、鹿児島行政評価事務所、鹿児島財務事務所、鹿児島労働局では、現状として、視覚障害者の場合、事前又は到着した時点で電話連絡してもらい、職員が付き添って案内することになっているが、3機関とも実際に案内が可能かどうかのチェックを行っておらず、対応に関する取り決めがない。</p>

(注) 当事務所の調査結果による。

表 障害者等の応接・案内誘導・安全対策のチェックの例(参考)

実施機関	実施内容
中央合同庁舎4号館(千代田区霞ヶ関)	平成16年、中央合同庁舎4号館において、視覚障害者、車いす利用者の疑似体験によるチェックを実施

(注) 「公共サービス窓口における配慮マニュアル」(平成17年4月 障害者施策推進本部(内閣府)による。

表 車いす使用者用便所の非常呼出装置による呼出しに対応できないおそれがある事例

事例番号	機関名（庁舎名）	事例の内容
1	鹿児島地方法務局川内支局（川内地方合同庁舎）	実地調査時に呼出ボタンを押して試行してみたが、職員は対応できなかった。これは、呼出装置が2階事務室のインターホン受話器に音で知らせる仕組み(通話機能なし)であるが、職員に周知されておらず、表示もされていないためである。このため、非常時に対応できないおそれがある（実地調査終了後に改善済み）。
2	鹿児島財務事務所（鹿児島合同庁舎）	実地調査時に呼出ボタンを押して試行してみたが、職員は対応できなかった。これは、呼出装置のブザーが、現在は職員が常駐していない1階の庁舎管理室に設置されているためである。このため、非常時に対応できないおそれがある。
3	川内税務署（単独庁舎）	実地調査時に呼出ボタンを押して試行してみたが、職員は対応できなかった。これは、呼出装置が2階事務室のインターホン受話器に音で知らせる仕組み(通話機能なし)であるが、職員に周知されておらず、表示もされていないためである。このため、非常時に対応できないおそれがある。
4	鹿児島労働基準監督署（単独庁舎）	実地調査時に呼出ボタンを押して試行してみたが、職員は対応できなかった。これは、呼出装置が1階事務室のインターホン受話器に音で知らせる仕組み(通話機能なし)であるが、職員に周知されておらず、表示もされていないためである。このため、非常時に対応できないおそれがある。
5	国分公共職業安定所（単独庁舎）	呼出装置は1階事務室に音で知らせる仕組みであるが、故障により作動しない。 国分公共職業安定所では、最近になってこの状況を把握しており（定期点検ではなく、たまたま判明したとのこと）、現在、鹿児島労働局に対し改修を要求しているところである。
6	奄美大島社会保険事務所（単独庁舎）	呼出ボタンが未設置

- (注) 1 当事務所の調査結果による。  
 2 調査対象機関における車いす使用者用便所は、すべて庁舎1階にある。  
 3 事例6は、職員への周知不十分や施設のチェック不備の問題ではないが、対応できない状況であることから事例に加えた。

〈参考〉

表 バリアフリー化の観点から取り組んでいる推奨事例

事例番号	機関名	内 容
1	鹿児島地方法務局	平成15年、職員の接遇研修の一環として、介護老人福祉施設において、車いす移動介助実習等を実施（前述の再掲）
2	出水税務署	平成18年、障害者対応のための市販ビデオの視聴と、嘱託医との意見交換を実施（前述の再掲）
3	税務署（5）	トイレに杖ホルダーを設置
4	鹿児島公共職業安定所	車いす使用者用便所の非常呼出装置は、インターホン受話器に音で知らせる仕組みであり、この受話器は庁舎出入口横の呼出装置と兼用になっている（呼出音は異なる）。このため、受話器横に音の区別やとるべき対応に関して表示している（別添事例表参照）。

5	国分公共職業安定所	障害者・高齢者用求人パソコンに障害者等の優先利用を表示している。
---	-----------	----------------------------------

(注) 1 当事務所の調査結果による。

2 「記載台への老眼鏡配置」、「来所者用車いすの配置」等、多くの機関で実施されている事項については記載を省略した。

## 2 窓口サービスの改善

### (1) 申請・相談窓口等サービスの改善

#### ア 窓口取扱時間の周知

表 窓口取扱時間の周知状況

区 分		該 当 機 関 名
庁舎内及びホームページのいずれにも表示していない (8機関)		鹿児島財務事務所、同名瀬出張所、税務署5(鹿児島、川内、鹿屋、出水、加治木)、 <u>鹿児島労働局</u>
庁舎内に表示していない (4)		労働基準監督署2(鹿屋、名瀬)、 <u>鹿児島社会保険事務局</u> 、 <u>奄美大島社会保険事務所</u>
表示しているが、表示の一部が変更前の窓口取扱時間 (3)	庁舎内 (2)	<u>鹿児島行政評価事務所</u> 、 <u>出水公共職業安定所</u>
	ホームページ (1)	鹿児島公共職業安定所
庁舎内及びホームページに適正に表示 (12)		鹿児島地方法務局、同支局2(霧島、鹿屋)、鹿児島検疫所支所、鹿児島労働基準監督署、公共職業安定所4(川内、鹿屋、国分、名瀬)、社会保険事務所等3(鹿児島南、加治木、年金相談センター)

(注) 1 当事務所の調査結果による。

2 表中の下線付きの機関は、当事務所の調査後に改善済みの機関である。

#### イ ファックス番号の周知

表 ファックス番号の周知状況

区 分		該 当 機 関 名
電話帳及びホームページのいずれにも掲載していない (11機関)		鹿児島地方法務局、 <u>鹿児島労働局</u> 、 <u>労働基準監督署3</u> (鹿児島、鹿屋、名瀬)、 <u>公共職業安定所5</u> (鹿児島、川内、国分、出水、名瀬)、鹿児島社会保険事務局
電話帳又はホームページに掲載していない (9)	電話帳に掲載していない (6)	鹿児島行政評価事務所、鹿児島財務事務所、同名瀬出張所、社会保険事務所3(鹿児島南、加治木、奄美大島)
	ホームページに掲載していない(3)	鹿児島地方法務局支局2(霧島、鹿屋)、 <u>鹿屋公共職業安定所</u>

(注) 1 当事務所の調査結果による。

2 表中の下線付きの機関は、当事務所の調査後にホームページに掲載済みの機関である。

(2) 平日に職員が不在となる機関等における不在時の利用者対応  
省略

### 3 ホームページによる行政情報の提供等の推進

表 報道関係資料が掲載されていない事例

番号	機関名	事例の内容
1	鹿児島労働局	<p>平成 18 年度(平成 18 年 8 月 31 日現在)に公表した 21 件のうち 5 件、17 年度に公表した 35 件中 23 件が未掲載である。</p> <p>未掲載となっている報道関係資料のうち、平成 18 年度の全 5 件及び 17 年度の 23 件のうち 20 件は、労働安全衛生法等違反の疑いによる書類送検に関するものである。</p> <p>未掲載の理由について、鹿児島労働局では、警察権の行使によるものでホームページへの掲載になじまないためとしている。</p> <p>また、平成 17 年度の残り 3 件は、事業場の表彰 1 件、労災防止団体の会議開催 1 件、事業場を対象として行った労働安全衛生自主点検結果の公表 1 件であり、鹿児島労働局では、ホームページに掲載して周知する必要がないと判断したとしている。</p>
2	鹿児島社会保険事務局	<p>平成 18 年度に公表した 3 件のうち 2 件、17 年度に公表された 5 件はすべて未掲載である。</p> <p>鹿児島社会保険事務局では、一度掲載したが、ホームページの更新の際、操作ミスによって削除してしまったとしている。</p>

(注) 当事務所の調査結果による。

表 調査対象機関のホームページにおける JIS 規格への準拠の状況

区分 機関名	ページタイトルへの適切な名称の付与	画像へのテキストなどの代替情報の提供	弱視者、色覚障害者等に配慮した文字色や背景色の選択状況	文字サイズ変更機能への対応	準拠していない項目数
鹿児島行政評価事務所	○	× (1 か所)	× (2 か所)	○	2
鹿児島地方法務局	× (全ページタイトル付与なし)	× (113 か所)	× (1 か所)	○	3
鹿児島労働局	○	× (223 か所)	× (24 か所)	○	2
鹿児島社会保険事務局	× (1 ページ)	× (151 か所)	○	○	2
準拠していない機関数	2	4	3	0	

(注) 1 当事務所の調査結果による。

2 調査は、富士通株式会社 WebInspector Version4.0 (JIS 規格に基づき HTML ファイル等のアクセシビリティをチェックするソフト) を用いて行った。

3 ( ) 内は、上記ソフトによる診断の結果、改善の優先度が高く必ず何らかの修正が必要と判断されたものの箇所数を示す。

表 調査対象機関におけるホームページへの行政情報の掲載状況等

区分 機関名		HPによる行政情報の積極的提供						時宜情報			分かりやすさ 利便性向上			
		基礎的情報			手続案内		公表義務 情報		最新化	報道発表	リンク切れ	JIS	サイトマップ	掲載情報の取扱い
		案内図	FAX	公益法人	情報公開法	法 個人情報保護	告示公示	随意契約						
鹿児島行政評価事務所		○	○	—	○	○	—	○	○	○	×	—	×	
鹿児島地方法務局		○	×	—	×	×	○	×	○	—	○	×	×	
鹿児島労働局		×	△	×	○	○	○	○	×	○	×	○	○	
鹿児島社会保険事務局		○	×	—	×	×	○	○	×	×	○	×	×	
計	○	3	1	0	2	2	3	3	3	1	4	0	2	1
	×	1	2	1	2	2	0	1	1	2	0	4	1	3
	△	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	計	4	4	1	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4

(注) 1 当事務所の調査結果による。

2 △は、当事務所の調査後に改善済みであることを示す。