

平成19年11月30日

沖縄行政評価事務所

(所長：上田 清秀)

# 国の庁舎等の利用者に係る安全・利便に関する調査

## — 調査結果に基づく所見表示 —



- 「行政評価・監視」は、総務省が行う評価業務の一つで、行政の運営全般を対象として、主として適正性、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。
- 本調査は、沖縄行政評価事務所が、平成19年9月から11月にかけて実地に調査した結果に基づき、関係地方支分部局等に対して、平成19年11月30日に所見表示したものです。



## 調査の概略

### 目的

国の行政機関等においては、国民の立場に立った親切で真心のこもった行政を実現するため、毎年、「さわやか行政サービス運動」を展開し、様々な行政サービスの改善に努めています。

(注)「さわやか行政サービス運動について」(昭和63年1月26日付け閣議決定)及び「今後の行政サービス運動の推進について」(平成13年2月16日さわやか行政サービス推進協議会申合せ)

また、各官庁施設の建築や管理等においても、「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)」や、国の「建築設計基準」等に基づき、高齢者、障害者等の移動上及び施設利用上の利便性及び安全性の向上を図ることとされています。

しかし一方で、窓口対応に関する意見・要望や、視覚障害者誘導用ブロック及び多様な利用者に配慮した多機能便房(トイレ)が利用しづらい等の指摘もあります。

さらに、各官庁施設では、「健康増進法」(平成14年法律第103号)に基づき、受動喫煙を防止するために必要な措置を講ずることとされています。

この調査は、国の行政機関におけるバリアフリー及び行政サービスの推進状況並びに受動喫煙防止対策の実施状況を調査し、関係行政機関における行政サービスの改善に資するために実施したものです。

### 調査対象機関

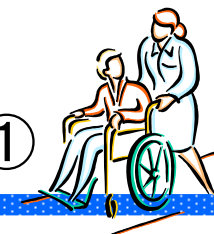
沖縄総合事務局(4)、沖縄行政評価事務所、沖縄総合通信事務所、那覇地方法務局(3)、福岡入国管理局那覇支局(1)、那覇地方検察庁、沖縄地区税関(1)、沖縄国税事務所(4)、沖縄労働局(4)、沖縄気象台、石垣海上保安部 計28機関(注)

(注)1 ( )内は、併せて調査した出先機関の数である。

なお、沖縄総合事務局については、内部部局である総務部庁舎管理官室及び開発建設部営繕課については調査事項が異なるため、これらを各1機関としてカウントしている。

2 28機関のうち合同庁舎の管理官署4機関は、「窓口業務のサービスの推進状況」(調査項目2)については、一部の事項(庁舎案内標識、総合案内板)のみを調査対象とした。(後述P4「窓口業務のサービスの推進状況①」調査結果参照)

# 1 高齢者、障害者等に配慮した行政サービスの推進状況①



## 制度・仕組み等

- 各府省は、「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。以下「**バリアフリー新法**」という。)及び「**バリアフリー化推進要綱**」(平成16年6月1日バリアフリーに関する関係閣僚会議決定)に基づき、国の合同庁舎等の新築に当たっては、スロープ、エレベーター、点字ブロックの整備等のバリアフリー化を行い、特に窓口業務については、事務室の自動ドア化、多様な利用者に配慮した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されている。また、既存の官公庁施設についても、引き続きバリアフリー化を進めるとしている。
- 窓口業務を行う官署が入居する官公庁施設については、「**障害者基本計画**」(平成14年12月24日閣議決定)を踏まえた「**重点施策実施5か年計画**」において、視覚障害者用誘導ブロック(以下「**点字ブロック**」という。)、身体障害者用トイレ等の整備・改修を実施することとされている。

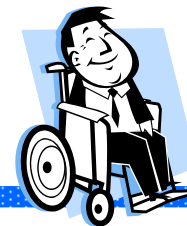
## 調査結果

一般の利用者が多い19施設(合同庁舎8施設-うち1施設は建築中、単独庁舎11施設)を対象に調査したところ、バリアフリー化への取組が進展しているものの、次のとおり、バリアフリー新法及び官庁施設を建設する際の手引きである建築設計基準からみて、なお一層高齢者、障害者等に配慮した施設の整備・改修が必要な状況がみられた。

○ 点字ブロック	【 敷設なし(3施設) 敷設が不十分(6施設) 】
○ 移動等円滑化経路(注)	【 段差あり(1施設) 障害物有(2施設) つまづき・転倒のおそれ(3施設) 】
○ 車いす使用者用駐車施設	【 配慮が不十分(1施設) 】
○ 玄関呼出装置	【 装置故障(1施設) 点字表示なし(2施設) 】
○ 多機能トイレ	【 非常通報ボタンなし(2施設) 電灯スイッチの高さ不適切(4施設) 】

(注) 事例、移動等円滑化経路については、資料参照

# 1 高齢者、障害者等に配慮した行政サービスの推進状況②



## 所見表示要旨

関係行政機関は、高齢者、障害者等の安全・利便の向上を図る観点から、管理する施設の総点検を行い、当該施設・設備の改修等所要の措置を講じ、容易に利用できるものとする必要がある。

指摘事項	通知機関名	指摘した施設名
点字ブロック	沖縄総合事務局 那覇地方法務局 沖縄地区税関 沖縄国税事務所 沖縄労働局	(陸運事務所、宮古運輸事務所) (名護地方合同庁舎) (沖縄地区税関) (沖縄国税総合庁舎) (名護公共職業安定所、宮古公共職業安定所)
移動等円滑化経路	沖縄総合事務局 那覇地方法務局 沖縄国税事務所 沖縄労働局	(※八重山運輸事務所) (※名護地方合同庁舎、石垣地方合同庁舎) (※平良税務署、※石垣税務署) (名護公共職業安定所)
車いす使用者用駐車施設	沖縄総合事務局	(那覇第2合同庁舎1号館)
玄関呼出装置	那覇地方法務局 那覇地方検察庁 沖縄国税事務所	(名護地方合同庁舎) (那覇第1合同庁舎) (沖縄国税総合庁舎)
多機能トイレ	沖縄総合事務局 那覇地方法務局 沖縄国税事務所 沖縄労働局	(平良地方合同庁舎、陸運事務所、八重山運輸事務所) (石垣地方合同庁舎) (※石垣税務署) (名護公共職業安定所)

(注) ※は調査後に改善済みの施設

## 2 窓口業務のサービスの推進状況①



### 制度・仕組み等

- 国の行政機関等は、国民の立場に立った親切で真心のこもった行政を実現するため、毎年、さわやか行政サービス運動を展開しており、当該運動において、各府省は、機関ごとに提供するサービスの内容等に応じた自主的な総点検計画を策定の上、定期的な総点検を行い、きめ細かな行政サービスの改善に取り組むこととしている。
- また、バリアフリー新法第3条に基づく「移動等円滑化の促進に関する基本方針」(平成18年12月15日告示第1号。以下「基本方針」という。)により、緊急時の避難誘導など障害者等への適切な情報提供及び円滑なコミュニケーションを確保するため職員等関係者の教育訓練の充実に努めることとされている。

### 調査結果

一般の利用者が多い施設において、さわやか行政サービス運動推進及び基本方針の観点から24機関(合同庁舎入居13機関、単独庁舎入居11機関)を対象に調査したところ、次のとおり、なお一層の改善を要するものが見られた。

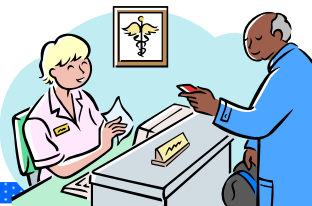
- 庁舎の案内標識が、付近の主要な交差点等がないため、庁舎の所在が分かりにくいもの【7機関】(注)
- 庁舎前の樹木にさえぎられて、庁舎の案内標識等が見つづらいもの【3機関】(注)
- 庁舎の玄関等に総合案内板がないもの【5機関】(注)
- 総合案内板等に多機能トイレの位置表示や機関名等の外国語表記がないもの【13機関】(注)
- 各種申請・相談等の受付時間を窓口及びホームページに分かりやすく明示していないもの【8機関】
- 申請書等の記載例の文字が小さくて分かりづらいもの【2機関】
- 相談窓口等において、プライバシーを保護するための隣席との仕切板等が整備されていないもの【8機関】
- 窓口で氏名を呼ばれることを希望しない者に対するプライバシーへの配慮が必要なもの【8機関】
  
- 障害者等に対する緊急時等の情報提供を行う体制等の充実が必要なもの【23機関】
- 障害者等との円滑なコミュニケーションを確保するための計画的な研修など、職員等関係者に対する教育訓練の充実が必要なもの【24機関】

(注)1 事例等については、資料参照

2 上記で(注)を付したものについては、合同庁舎の管理官署を含む28機関を調査対象としている。



## 2 窓口業務のサービスの推進状況②



### 所見表示要旨

関係行政機関は、高齢者、障害者等の利用者サービスの向上を図る観点から、以下について改善に努める必要がある。

- 庁舎案内標識等の主要な交差点等への設置について、計画的な取組を行うこと  
(那覇第二地方合同庁舎、平良地方合同庁舎、石垣地方合同庁舎、沖縄地区税関、沖縄職業総合庁舎、名護公共職業安定所、石垣港湾合同庁舎)
- 樹木により庁舎の案内標識等が道路等から見づらいものについては、樹木の定期的な剪定を行うこと  
(※沖縄国税総合庁舎(沖縄国税事務所・那覇税務署)、名護税務署)
- 利用者が見やすい位置に総合案内板を設置すること  
(※沖縄総合通信事務所、※平良税務署、※石垣税務署、宮古運輸事務所、八重山公共職業安定所)
- 総合案内板等に多機能トイレの位置の明示や機関名等に外国語表記を追記すること  
(陸運事務所、八重山運輸事務所、※平良地方合同庁舎、那覇地方法務局及び3支局(名護、宮古島、石垣)、※沖縄地区税関石垣税関支署、各公共職業安定所、※石垣港湾合同庁舎)
- 受付時間を窓口及びホームページの分かりやすい位置に明示すること  
(沖縄総合通信事務所、沖縄地区税関、同石垣税関支署、※沖縄国税事務所、※名護税務署、※平良税務署、※石垣税務署、沖縄労働局)
- 申請書等記載例を、文字を大きくすることなどにより高齢者等にも見やすいものとする  
(※宮古運輸事務所、※那覇地方法務局石垣支局)
- プライバシー対策として相談窓口等に仕切り板等を設置すること  
(陸運事務所、那覇地方法務局名護支局、同石垣支局、同宮古島支局、※平良税務署、宮古公共職業安定所、八重山公共職業安定所、名護公共職業安定所)
- プライバシー対策として、例えば、ボイスコールの設置等による整理番号等での呼び出しや、氏名を呼ばれることに差し障りがある者についてはあらかじめ申し出ることが可能な旨の表示等を行うこと  
(那覇地方法務局及び3支局(名護、宮古島、石垣)、※那覇税務署、名護公共職業安定所、宮古公共職業安定所、八重山公共職業安定所)
- 障害者に対する緊急時等の情報提供を行う体制の充実を図ること (調査対象23機関(沖縄気象台を除く))
- 障害者等との円滑なコミュニケーションを確保するための計画的な研修など、職員等関係者に対する教育訓練の充実を図ること(調査対象全24機関)

(注) ※は調査後に改善済みの施設及び機関

### 3 受動喫煙防止対策の実施状況



#### 制度・仕組み等

- 官公庁施設を管理する者は、「健康増進法」(平成14年法律第103号)第25条において、受動喫煙を防止するために必要な措置を講ずるよう努めなければならないとされている。また、「受動喫煙防止対策について」(厚生労働省健康局長通知平成15年4月)においては、喫煙場所から非喫煙場所にたばこの煙が流れ出ないように適切な措置を実施することとされており、完全禁煙を行っている場所ではその旨の表示を、分煙を行っている場所では禁煙場所と喫煙場所の表示を明確に行うこととされている。
- 各府省庁舎内では、人事院通知「職場における喫煙対策に関する指針について」(平成15年7月10日勤職-223)に基づいて、空間分煙(注)を確保するよう具体的な対策を講ずるとともに、可能な範囲で全面禁煙に努めることとされている。また、空間分煙の具体的な対策として、i)喫煙室等には、たばこの煙が漏れないように喫煙室等以外との仕切りの設置、ii)喫煙室等とその周辺の浮遊粉じん、一酸化炭素濃度等の測定に努めることとされている。

(注)空間分煙とは、庁舎内に設けた一定の要件を満たす喫煙室又は喫煙コーナーのみで喫煙を認める方法のことをいう。

#### 調査結果

一般の利用者が多い18施設(合同庁舎7施設、単独庁舎11施設)を対象に、当該施設における受動喫煙防止対策を調査したところ、11施設において次のとおり、なお一層の改善を要するものが見られた。

- 庁舎玄関前等に灰皿が置かれており、喫煙場所となっていることから、非喫煙者に受動喫煙のおそれがあるもの【6施設】
- 庁舎内を完全禁煙又は空間分煙としているが、その旨の表示がない又は分かりにくいもの【7施設】
- 喫煙室及びその周辺について定期的な空気環境測定を実施していないもの【2施設】

(注) 事例等については、資料参照

#### 所見表示要旨

関係行政機関は、受動喫煙防止の徹底を図る観点から、以下の措置を講ずる必要がある。

- 庁舎玄関前等に設置された灰皿を撤去する又は非喫煙者に受動喫煙のおそれがない場所に移動すること  
(那覇第二地方合同庁舎、陸運事務所、宮古運輸事務所、※石垣税務署、名護公共職業安定所、宮古公共職業安定所)
- 庁舎玄関等の分かりやすい位置に、庁舎全面禁煙又は空間分煙としている旨の表示をすること  
(陸運事務所、※沖縄総合通信事務所、※沖縄地区税関、※名護税務署、※石垣税務署、那覇公共職業安定所、宮古公共職業安定所)
- 喫煙室とその周辺について、定期的な空気環境測定を実施すること (陸運事務所、福岡入国管理局那覇支局)

(注) ※は調査後に改善済みの施設

[ 本件連絡先 ]

総務省 沖縄行政評価事務所  
(所長:上田 清秀)

(担当)

第2 評価監視官:神里 豊

評価監視調査官:小川 正人

事務官:大城 沙織

電話(直通) 098-866-0159

F A X 098-866-0233

E-mail [okn12@soumu.go.jp](mailto:okn12@soumu.go.jp)



(資料1)

1 高齢者、障害者等に配慮した行政サービスの推進状況

点字ブロック (視覚障害者誘導用ブロック) ①

内容

庁舎敷地出入口から総合案内窓口までの視覚障害者誘導用ブロックが敷設されていない (ほぼ全面にわたりブロックの敷設がない)。



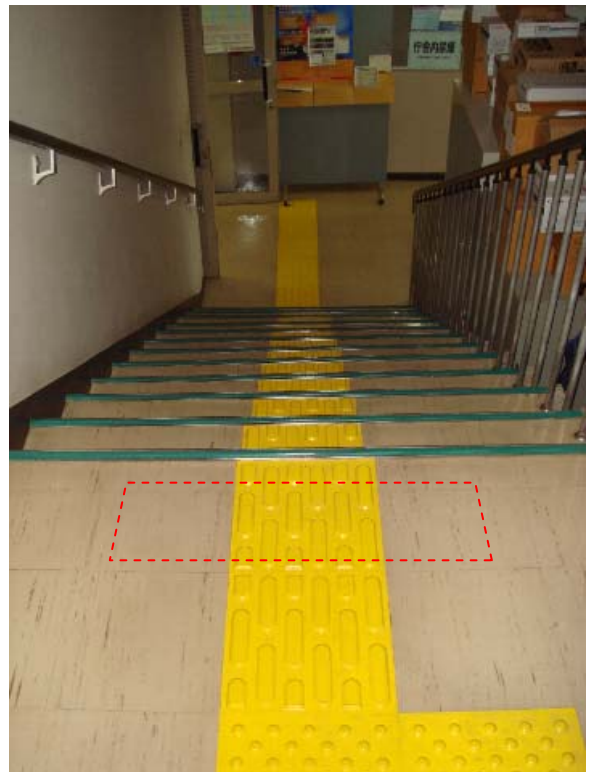
## 点字ブロック（視覚障害者誘導用ブロック） ②

内 容

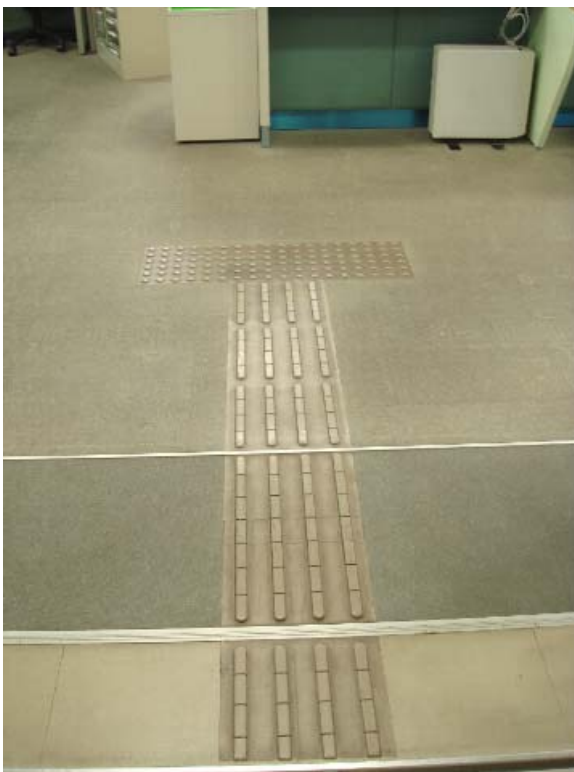
点字ブロックの敷設が不十分なものとなっている。



階段上端部に敷設することとされている警告ブロックが敷設されていない



階段上端に注意を促す警告ブロックを敷設すべきところ、そのまま誘導ブロックが敷設されている



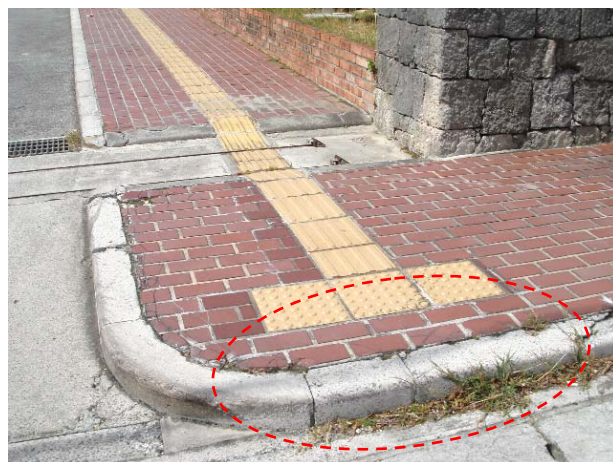
点字ブロックの劣化により色あせて床と同系色となっている



## 移動等円滑化経路

内 容

移動等円滑化経路が適切に確保されていない。

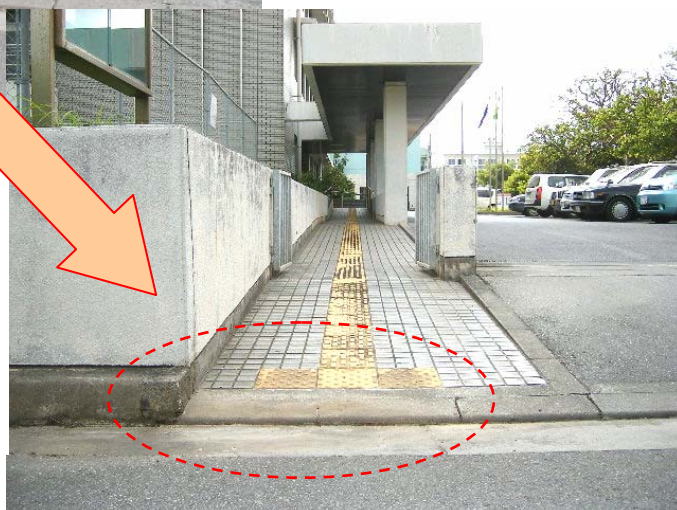


庁舎敷地出入口の主な歩行者用通路と車道との間に 10cm の段差があるため、車いすでの円滑な移動に支障となっている



庁舎の出入口に敷設された点字ブロックの起点部分に雑草が生えており、視覚障害者が通行する際につまずき、転倒するおそれあり。

※ 本事例は当事務所の現地調査後改善済み



## 車いす使用者用駐車施設

内 容

仮設の車いす使用者用駐車施設から庁舎玄関までは 200mほど離れているため、車いす使用者等の希望に応じて、守衛が庁舎に近い駐車場に無線等により案内することが可能であるが、その旨の説明が表示されていない。





## 庁舎玄関の呼出装置

- 内容
- ① 受付を設けない場合に玄関付近に設置することとされている呼出装置が故障しており、障害者等の利用に支障があるもの
  - ② 玄関付近の呼出装置に点字表示がないため、視覚障害者等の円滑な利用に支障があるもの



庁舎玄関外側の押しボタン式の呼出装置が故障し使用不能



庁舎玄関付近の夜間呼出ボタンには点字の表示がない





**多機能トイレ ①**  
 (車いす使用者、その他多様な利用者の利用に配慮した多機能なトイレ)

内 容	多機能トイレの設備に不備がある (多機能トイレを設置しているが、トイレ内に非常通報ボタンが設置されておらず、トイレ内での事故発生時に呼び出しができず危険)。
-----	--



洗浄系操作パネル

便器洗浄ボタン

非常通報ボタンが設置されていない。



洗浄系操作パネル

推奨事例



非常通報ボタン

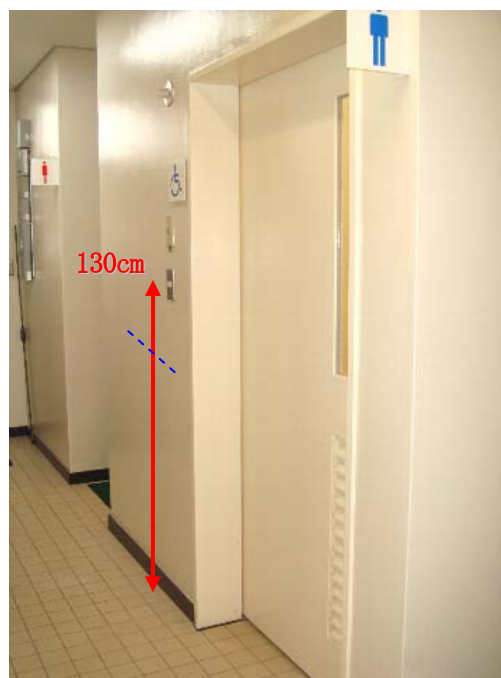


\* 非常用 \*

※緊急時以外には、手を触れないで下さい。

## 多機能トイレ ②

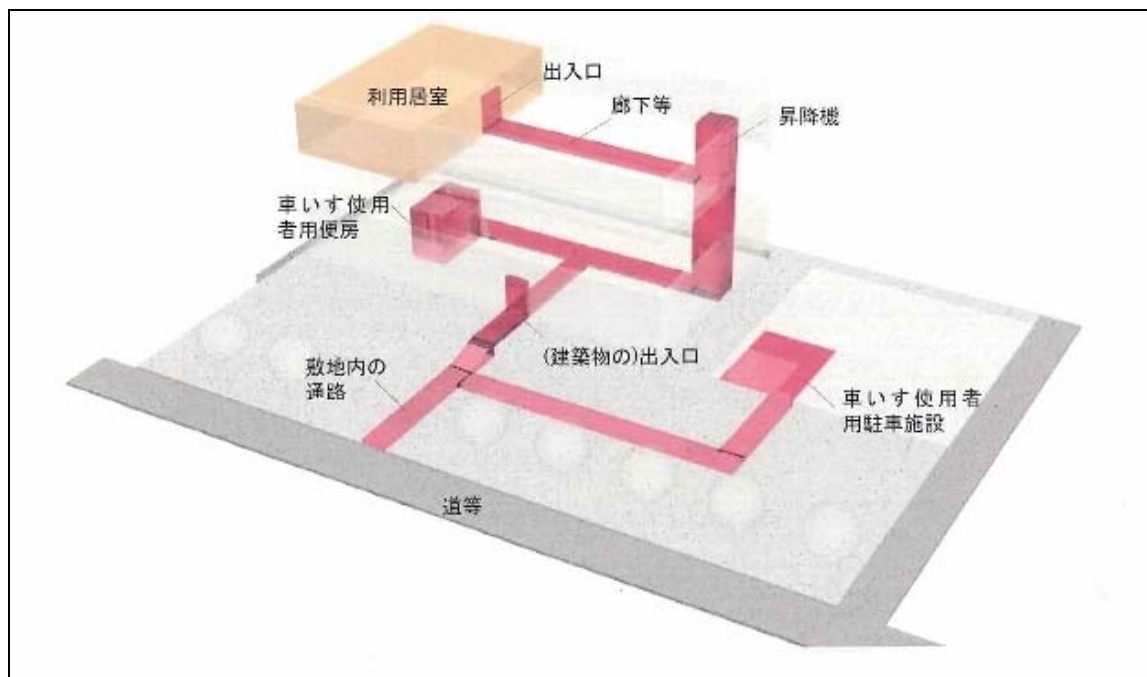
内容 多機能トイレの設備に不備がある（多機能トイレの手動の電灯スイッチが、車いす使用者の操作が容易な高さ（100 cm以下）を超えて設置されており（110cm～130 cm）、利用が容易にできない）。



## 「移動等円滑化経路」とは

- ① 建築物の敷地の接する道等から利用居室に至る1つ以上の経路を、車いす使用者用が円滑に利用できる経路とする。
- ② 当該利用居室から車いす使用者用便房及び車いす使用者用駐車施設に至る1つ以上の経路についても車いす使用者用等が円滑に利用できるようにする。

### 《「移動等円滑化経路」の概念図》



『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』  
(平成十八年十二月八日政令第三百七十九号)  
(抜粋)

#### (移動等円滑化経路)

第十八条 次に掲げる場合には、それぞれ当該各号に定める経路のうち一以上(第四号に掲げる場合にあっては、そのすべて)を、高齢者、障害者等が円滑に利用できる経路(以下この条において「移動等円滑化経路」という。)にしなければならない。

- 一 建築物に、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居室(以下「利用居室」という。)を設ける場合 道又は公園、広場その他の空地(以下「道等」という。)から当該利用居室までの経路(直接地上へ通ずる出入口のある階(以下この条において「地上階」という。)又はその直上階若しくは直下階のみに利用居室を設ける場合にあっては、当該地上階とその直上階又は直下階との間の上下の移動に係る部分を除く。)
  - 二 建築物又はその敷地に車いす使用者用便房(車いす使用者用客室に設けられるものを除く。以下同じ。)を設ける場合 利用居室(当該建築物に利用居室が設けられていないときは、道等。次号において同じ。)から当該車いす使用者用便房までの経路
  - 三 建築物又はその敷地に車いす使用者用駐車施設を設ける場合 当該車いす使用者用駐車施設から利用居室までの経路
  - 四 建築物が公共用歩廊である場合 その一方の側の道等から当該公共用歩廊を通過し、その他方の側の道等までの経路(当該公共用歩廊又はその敷地にある部分に限る。)
- 2 移動等円滑化経路は、次に掲げるものでなければならない。
- 一 当該移動等円滑化経路上に階段又は段を設けないこと。ただし、傾斜路又はエレベーターその他の昇降機を併設する場合は、この限りでない。
  - 二 当該移動等円滑化経路を構成する出入口は、次に掲げるものであること。
- イ 幅は、八十センチメートル以上とすること。
- ロ 戸を設ける場合には、自動的に開閉する構造その他の車いす使用者が容易に開閉して通過できる構造とし、かつ、その前後に高低差がないこと。

(以下、省略)

(資料3)

## 2 窓口業務サービスの推進状況

庁舎の総合案内板等の表示が不十分なもの ①	
内容	総合案内板に多機能トイレの表示がないため、障害者等にとって不便となっているもの

◆◆ 窓口のご案内 ◆◆

※はじめて来所された方は総合案内へ

1階

- ①職業紹介部門(1階)
  - 職業相談
  - 職業訓練相談
  - 求人の申し込み
  - 各種助成金
  - その他職業に関する情報提供
- ②雇用保険 通
  - 雇用保険の賃
  - 雇用保険加入証
  - 失業給付の手続き
  - 教育訓練給付
  - 育児・介護休業給付等 ○庶務

2階

- ◇所長室
- ◇会議室
- ◇選考室

多機能トイレの表示がない

↑↓

**入居官署**

1F  
ハローワーク八重山公共職業安定所  
林野庁 九州森林管理局  
西表森林環境保全ふれあいセンター

2F  
那覇地方法務局 石垣支局  
八重山労働基準監督署

3F  
沖縄総合事務局 石垣統計・情報センター  
沖縄総合事務局 八重山財務出張所  
自衛隊沖縄地方協力本部石垣出張所  
那覇保護観察所 石垣駐在官事務所

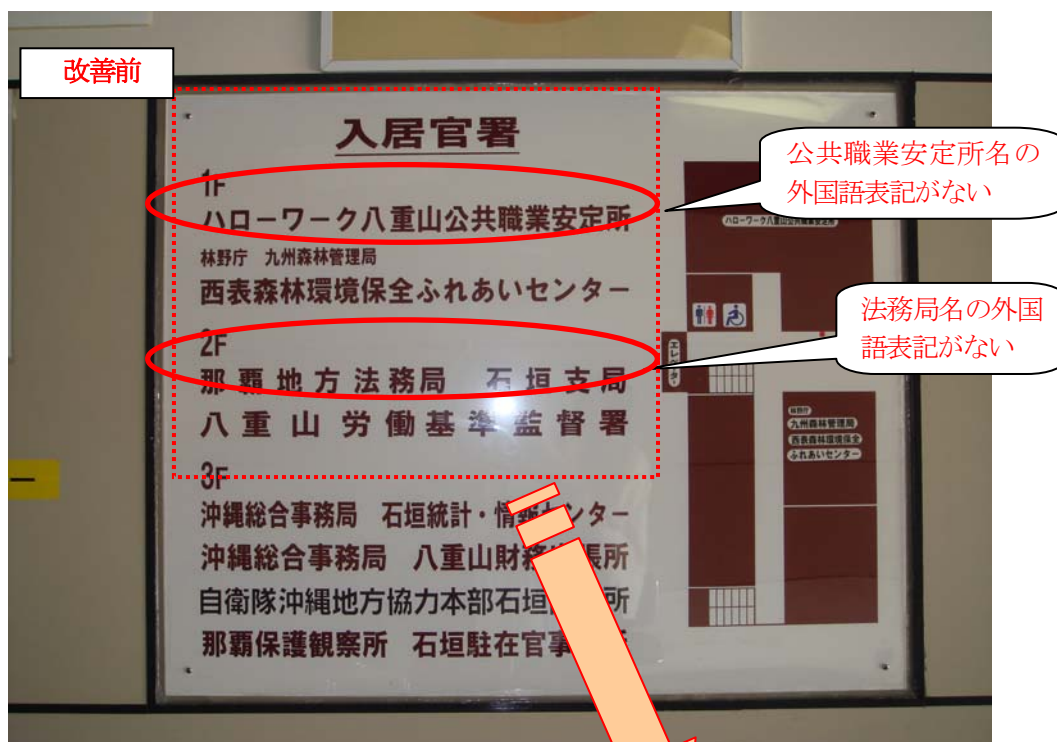
多機能トイレの表示あり



## 庁舎の総合案内板等の表示が不十分なもの ②

内容

総合案内板等の機関名等に外国語が併記されていないため、外国人利用者にとって不便となっているもの





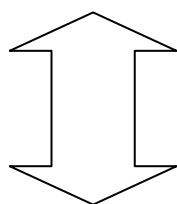
## プライバシーに配慮した窓口の整備が不十分なもの

内 容

相談窓口等において、プライバシーを保護するための隣席等との仕切り板等が整備されていないもの



隣席との仕切り板がない



隣席との仕切り板あり

(資料4)

### 3 受動喫煙防止対策の実施状況

#### 庁舎玄関前等に灰皿が置かれており、非喫煙者に受動喫煙のおそれがあるもの

内容

庁舎内全面禁煙としているが、庁舎玄関前に灰皿が置かれ、そこで喫煙する者がいることから、たばこ煙の玄関付近への滞留や、風向きによってはたばこ煙が庁舎内や利用者の導線上に流入する可能性があり、非喫煙者に受動喫煙のおそれがあるもの



( 推奨事例 )

## 2 窓口業務サービスの推進状況

ホームページに庁舎のバリアフリー施設一覧が掲載されているもの													
内 容	障害者等への情報提供として、ホームページに庁舎のバリアフリー施設一覧が掲載されている。												
<p>The screenshot shows the National Tax Agency website for Okinawa Prefecture. The main heading is "庁舎のバリアフリー施設一覧(平成19年9月現在)". Below this, there is a "ピクトグラムの説明" (Pictogram Explanation) section with icons for various facilities: elevators, ramps, wheelchair access, etc. At the bottom, there is a table titled "バリアフリー施設の設置状況" (Barrier-free facility installation status) for Okinawa Prefecture, listing tax office names and their respective facilities.</p> <table border="1"> <caption>バリアフリー施設の設置状況 (沖縄県)</caption> <thead> <tr> <th>税務署名</th> <th>施設一覧</th> <th>備考</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>石垣</td> <td>[Elevator] [Ramp] [Wheelchair] [Baby] [Ramp] [Wheelchair] [Ramp] [Ramp]</td> <td></td> </tr> <tr> <td>沖縄</td> <td>[Elevator] [Ramp] [Wheelchair] [Wheelchair] [Wheelchair] [Baby] [Ramp] [Ramp] [Ramp]</td> <td></td> </tr> <tr> <td>北部</td> <td>[Elevator] [Ramp] [Wheelchair] [Wheelchair] [Wheelchair] [Baby] [Ramp] [Ramp] [Ramp]</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>		税務署名	施設一覧	備考	石垣	[Elevator] [Ramp] [Wheelchair] [Baby] [Ramp] [Wheelchair] [Ramp] [Ramp]		沖縄	[Elevator] [Ramp] [Wheelchair] [Wheelchair] [Wheelchair] [Baby] [Ramp] [Ramp] [Ramp]		北部	[Elevator] [Ramp] [Wheelchair] [Wheelchair] [Wheelchair] [Baby] [Ramp] [Ramp] [Ramp]	
税務署名	施設一覧	備考											
石垣	[Elevator] [Ramp] [Wheelchair] [Baby] [Ramp] [Wheelchair] [Ramp] [Ramp]												
沖縄	[Elevator] [Ramp] [Wheelchair] [Wheelchair] [Wheelchair] [Baby] [Ramp] [Ramp] [Ramp]												
北部	[Elevator] [Ramp] [Wheelchair] [Wheelchair] [Wheelchair] [Baby] [Ramp] [Ramp] [Ramp]												

## 総合案内板が分かりやすいもの

内容

庁舎総合案内板が窓口ごとに色分けされており、初めての利用者にもわかりやすい。



## 車イス用記載台が設置されているもの

内 容

車いす用記載台が設置されている。

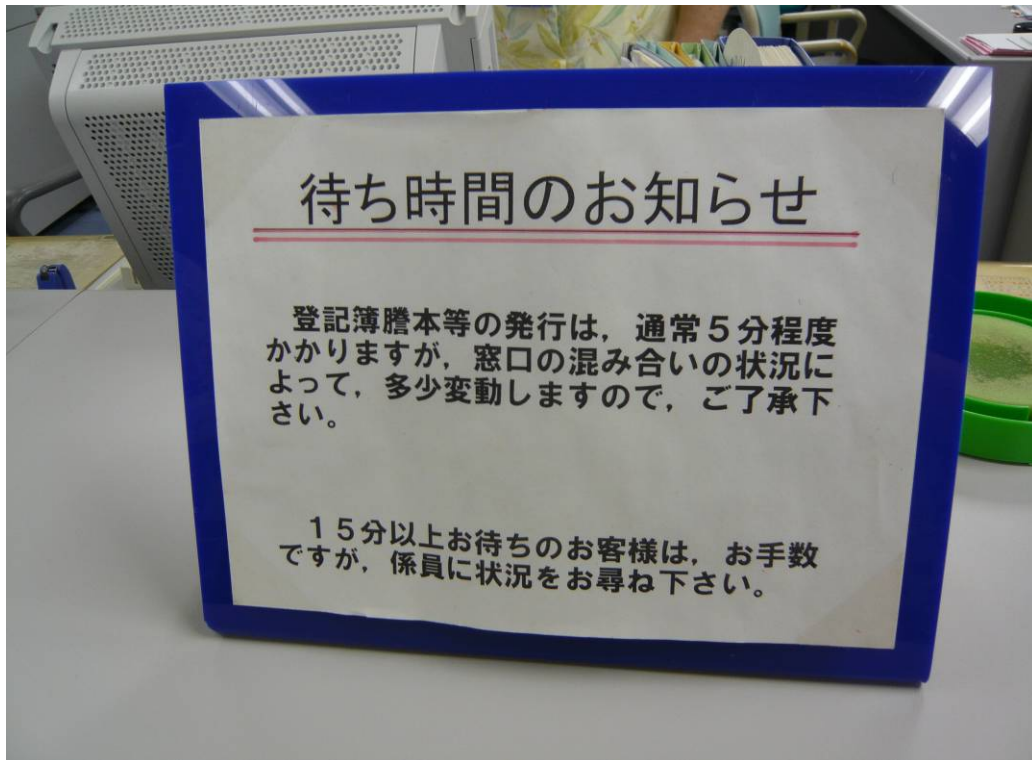




## 待ち時間のお知らせがあるもの

内 容

窓口の平均的な待ち時間等が表示されている。



## 案内図のチラシを持ち帰れるようにしているもの

内容

所内の案内図を、持ち帰れるようチラシにして設置している。



案内図チラシ

## ボイスコールが設置されているもの

内 容

常時混雑する窓口において、混雑解消及び利用者のプライバシー保護の観点からボイスコールを設置している。

