

# 行政サービス改善事例集

## 平成 30 年度版

近畿さわやか行政サービス推進協議会  
(近畿管区行政評価局)

## はじめに

行政サービス改善事例集については、「さわやか行政サービス運動について」（昭和63年、閣議決定）等に基づく、国の行政機関等による所管行政に係るサービス改善推進の一環として、近畿さわやか行政サービス推進協議会の庶務担当機関である近畿管区行政評価局が、毎年度、同協議会の46構成機関（国の機関26、独立行政法人5、国立大学法人1、特殊法人等9、地方公共団体5）に改善事例の提供を依頼し、提供があった事例を取りまとめて作成しています。

今回、主に平成29年度における改善事例について、14機関から36事例の提供がありました（次頁表1。このほか、該当事例なしと連絡があった機関あり）。ご協力いただきました各構成機関に、感謝申し上げます。

構成機関に改善事例提供を依頼するに際しては、従来から改善事例の例として示していた事項を基に分類項目を設定し（表2）、提供があった改善事例をこの項目順に掲載しました（複数項目該当事例は、主な項目の順としました）。改善事例の掲載に際しては、当局の判断で若干の文言修正、写真の配置の変更等を行っています。

また、改善事例とは別に、参考情報として、近畿管区行政評価局が平成29年度に実施した地域計画調査のうち、行政サービス改善に関係するものとして、「障害のある学生等に対する大学の支援に関する調査」と「訪日外国人旅行者の利便性の向上に関する調査」の結果に基づく改善通知に対する改善措置状況についての資料を添付しました。併せて参考にさせていただければ幸いです。

平成30年7月

近畿さわやか行政サービス推進協議会  
庶務担当：近畿管区行政評価局

表1 行政サービス改善事例提供機関 (計14機関)

国の地方支分部局 (9機関)	独立行政法人等 (3機関)
大阪法務局 近畿地方更生保護委員会 大阪入国管理局 大阪税関 大阪国税局 関西空港検疫所 近畿経済産業局 近畿運輸局 大阪管区气象台	国立国際美術館 大阪大学 国立民族学博物館
	地方公共団体 (2機関)
	大阪府警察本部 大阪市

表2 改善事例の種類

項目	細目
1 職員の応接態度・言葉遣い、用語の改善	① 職員の応接態度・言葉遣い
	② 親切な情報提供
	③ プライバシーに配慮した対応
2 バリアフリーへの対応や非喫煙者に配慮した施設等の改善	① 高齢者・障害者等に配慮した施設・設備等の改善
	② 受動喫煙防止措置等
	③ LGBT等利用者の多様性に配慮した対応
3 ホームページの充実等	—
4 外国人に対するサービスの改善	① 外国人に対する相談窓口、情報提供等の改善
	② 外国人来訪者向けの部局名等の外国語標示
5 庁舎内外の案内表示等の改善	① 庁舎への案内、庁舎・庁舎内案内・各窓口等の標示
	② 庁舎新設等に伴う駐車場、駐輪場の確保
6 申請手続等の明確化	—
7 事務処理の迅速化、窓口取扱時間に係る改善	① 窓口事務取扱時間の表示
	② 昼休み、夜間、土日等の受付等窓口取扱日時の改善
	③ 事務処理に要する時間等の告知
	④ 来訪者、電話等による照会等への迅速・的確な対応
8 その他 (上記1~7以外)	① 利用者の安全・安心の確保
	② 利用者の利便性の確保・ホスピタリティーへの配慮
	③ 業務・サービス等の周知・標示・広報等

## 目次

### プライバシーに配慮した対応（項目 1-③）

- No. 1 来庁者が犯罪被害者等であることが周囲に分からないように配慮  
（近畿地方更生保護委員会）・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 1

### 高齢者・障害者等に配慮した施設・設備等の改善（項目 2-①）

- No. 2 洋式トイレへの改修（大阪法務局）・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 2  
No. 3 車いすマーク駐車スペースの利用者の明示（大阪税関 金沢税関支署）・・・・・・ 3  
No. 4 車いすマーク駐車スペースの利用者の明示（大阪税関 金沢税関支署 七尾出張所）・・・・ 4  
No. 5 税務署 1 階事務室出入口の自動扉化（大阪国税局）・・・・・・・・・・ 5  
No. 6 多目的トイレの設置（関西空港検疫所）・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 6  
No. 7 建物入口に誘導する点字ブロックの敷設を歩道近くまで延長（大阪大学 法学研究科）・・・・ 7  
No. 8 病棟の和式トイレの洋式化を開始（大阪大学 医学部附属病院）・・・・・・・・・・・・ 8  
No. 9 視覚障害がある来館者を誘導するためのデジタル蝕地図を設置（国立民族学博物館）・・・・ 9  
No.10 エレベーター内の階数押しボタン横に、点字付き各階行先表示を設置（国立民族学博物館）・・・・ 10  
No.11 講堂のロビーチェアを、立ち座りや清掃に便利なものに更新（国立民族学博物館）・・・・ 11  
No.12 「職場改善プロジェクト」による庁舎内のバリアフリー化（大阪市 住之江区役所）・・・・ 12

### LGBT 等利用者の多様性に配慮した対応（項目 2-③）

- No.13 「性的指向」と「性自認」の多様性に関する基本方針の策定と、これに基づくトイレサインの作成  
（大阪大学 企画部 男女協働推進課）・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 13  
No.14 学生の健康診断における、LGBT 等多様な学生への配慮の実施について案内  
（大阪大学 キャンパスライフ健康支援センター）・・・・・・・・・・・・ 14

### ホームページの充実等（項目 3）

- No.15 ホームページに、障害を理由とする差別に関する相談窓口設置について掲載  
（大阪管区气象台）・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 15  
No.16 法学部等の WEB サイトをリニューアル（大阪大学法学部、法学研究科、高等司法研究科）・・・・ 16  
No.17 聴覚障害者に配慮して、大阪府警察ホームページに各警察署のファクシミリ番号を掲載  
（大阪府警察本部）・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 17

### 外国人に対する相談窓口、情報提供等の改善（項目 4-①）

- No.18 掲示板設置位置の改善（大阪入国管理局）・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 18  
No.19 全ての展示会において、展示物等に係る記載及び音声ガイドを多言語化（国立国際美術館）・・・・ 19

### 庁舎への案内、庁舎・庁舎内案内・各窓口等の標示（項目 5-①）

No.20	ガラス張りで分かりづらい庁舎入口案内表示の改善（大阪税関 監視部）	20
No.21	来庁舎アンケート結果に基づき、案内板、フロアマップを文字を拡大して設置 （大阪市 阿倍野区役所）	21

**昼休み、夜間、土日等の受付等窓口取扱日時の改善（項目 7-②）**

No.22	司法書士試験願書の受付を昼休みにも実施するとともに、試験会場に係る注意事項を ホームページに追記（大阪法務局）	22
-------	--	----

**事務処理に要する時間等の告知（項目 7-③）**

No.23	税務署における番号札発券機の設置と用件別の待ち人数表示の実施（大阪国税局）	23
No.24	審査が終了した指定整備事業者をディスプレイに表示し、審査の進捗状況を連絡 （近畿運輸局 大阪運輸支局）	24

**その他、利用者の安全・安心の確保（項目 8-①）**

No.25	庁舎敷地路面のアスファルト化（大阪法務局）	25
No.26	スロープの代わりに、安全表示テープと注意喚起パネルを設置（大阪税関 南港出張所）	26
No.27	総合案内横への車いす使用患者専用の機の設置等（大阪大学 歯学部附属病院）	27

**その他、利用者の利便性の確保・ホスピタリティーへの配慮（項目 8-②）**

No.28	個室トイレに水流音が流れる機器を設置（大阪法務局）	28
No.29	経年劣化により消えかけていた庁舎駐車場のライン引きを実施（大阪税関 堺税関支署）	29
No.30	構内駐車場の薄くなった区画線の引き直し（近畿運輸局 滋賀運輸支局）	30
No.31	手話通訳者の手配、要配慮者に配慮した講演資料の配布（大阪管区气象台）	31
No.32	一般病棟の面会時間の延長（大阪大学 医学部附属病院）	32
No.33	セミナー室扉の開閉時の負担軽減のため、取手を握り玉からレバーハンドルに切替え （国立民族学博物館）	33

**その他、業務・サービス等の周知・標示・広報等（項目 8-③）**

No.34	業務内容周知のためのポスターとリーフレットの設置（大阪法務局 人権擁護部）	34
No.35	施策の説明会に職員を講師として派遣（近畿経済産業局）	35
No.36	各診療科外来待合エリアのモニターに患者向け情報を表示（大阪大学 医学部附属病院）	36

【参考】近畿管区行政評価局が企画し実施した地域計画調査の結果に基づく改善通知に対する改善内容

①	障害のある学生等に対する大学の支援に関する調査	37
②	訪日外国人旅行者の利便性の向上に関する調査	48

## 行政サービス改善事例

機関名	近畿地方更生保護委員会	項細目	1-③
<p>(事例の要旨)</p> <p><b>【来庁者が犯罪被害者等であることが周囲に分からないように配慮】</b></p> <p>犯罪被害者等は、地方更生保護委員会が刑務所からの仮釈放や少年院からの仮退院の審理を行っている期間中に、意見や心情を述べることができる(意見等聴取制度)。</p> <p>当委員会では従前、犯罪被害者等がこのために来庁しても、始めに対応する総務課が詳細を知らずに、窓口で、犯罪被害者等であることを申告させたり、詳細な用件を述べさせていたため、これによる二次被害を防止することが課題となっていた。</p> <p>そこで、数年前から、意見等聴取制度を担当する審査部門が、該当する来庁予定者を事前に総務課に連絡するよう、手順を整えた。</p> <p>その結果、来庁者の対応がスムーズに行われ、円滑な行政サービスを実施できるようになった。</p> <p>部門間で情報交換や連携を密にして業務を行っていくことが行政の対応の向上につながった。</p>			

## 行政サービス改善事例

機関名	大阪法務局	項細目	2-①
<p>(事例の要旨)</p> <p><b>【洋式トイレへの改修】</b></p> <p>来局者（特に、お年寄り・妊婦等）に配慮して、和式トイレのみ設置されている庁舎について、洋式トイレに改修した。</p>			
<p>(写真、イラスト、図等の添付)</p> <p>〈改修前〉</p>  <p>〈改修中〉</p>  <p>〈改修後〉</p> 			

## 行政サービス改善事例

機関名	大阪税関 金沢税関支署	項細目	2-①
<p>(事例の要旨)</p> <p><b>【車いすマーク駐車スペースの利用者の明示】</b></p> <p>庁舎の車いすマーク駐車スペースの標示について、従来は車いすマークのみであったが、総務省石川行政評価事務所による行政相談事案の改善のあっせん（注）に基づき、金沢港湾合同庁舎の当該駐車場について、利用対象者の具体例を付記し、車いす利用者以外の歩行困難者（障害、妊娠、けが等）も当該駐車スペースを利用できることを明示した。</p> <p>（注） 総務省石川行政評価事務所は、「内部障害を持つ者も車いすマーク駐車場を利用しやすくなるようにしてほしい。」との相談を受け、調査・検討の結果、平成 30 年 1 月 22 日に、石川県内の庁舎を管理する国の行政機関等に対し、当該駐車場の利用可能な者の範囲を明示することを検討するようあっせんした。</p>			
			



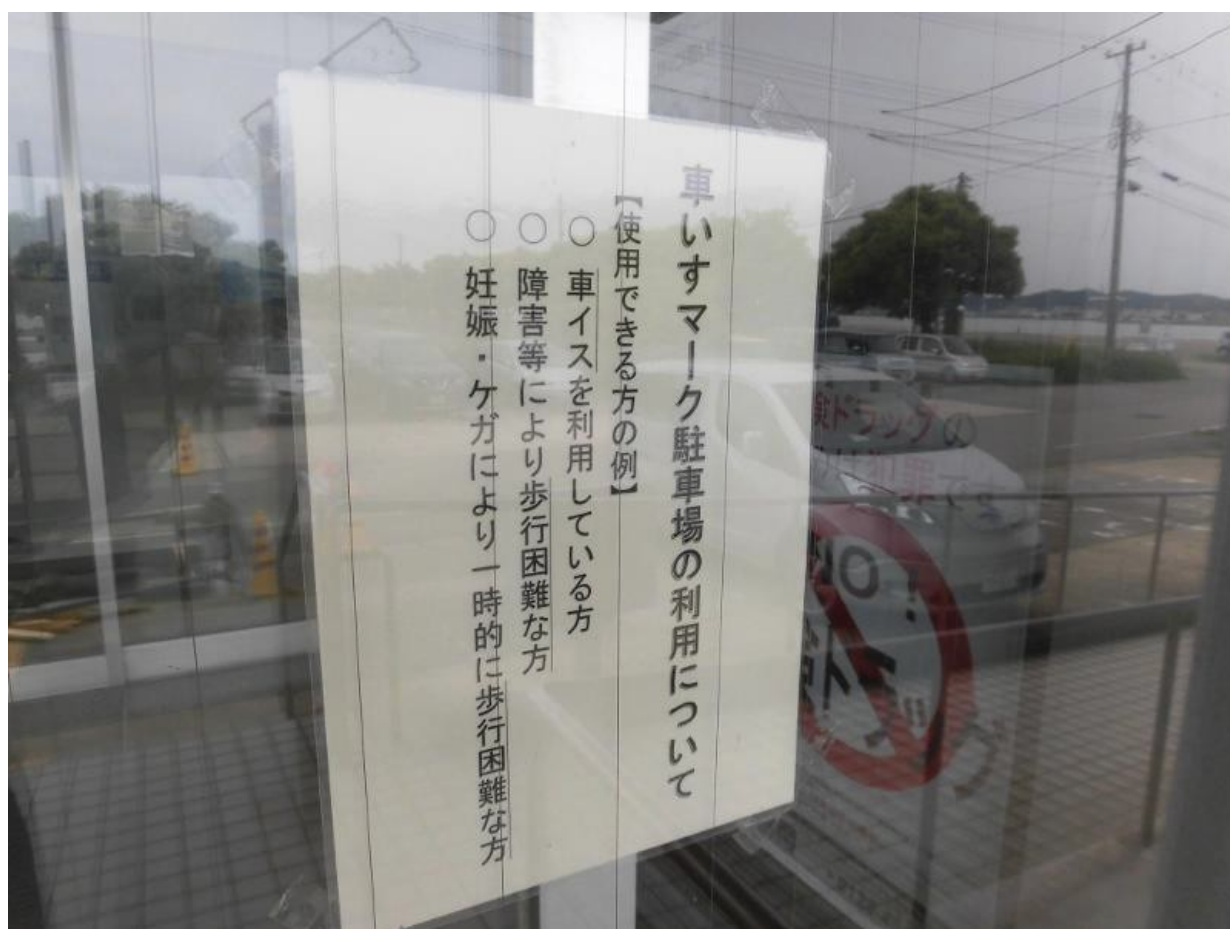
## 行政サービス改善事例

機関名	大阪税関 金沢税関支署 七尾出張所	項細目	2-①
-----	-------------------	-----	-----

(事例の要旨)

### 【車いすマーク駐車スペースの利用者の明示】

庁舎の車いすマーク駐車スペースの標示について、従来は車いすマークのみであったが、総務省石川行政評価事務所による行政相談事案の改善のあっせんに基づき、七尾港湾合同庁舎の当該駐車場について、利用対象者の具体例を付記し、車いす利用者以外の歩行困難者（障害、妊娠、けが等）も当該駐車スペースを利用できることを明示した。



## 行政サービス改善事例

機関名	大阪国税局	項細目	2-①
<p>(事例の要旨)</p> <p><b>【税務署 1 階事務室出入口の自動扉化】</b></p> <p>管内税務署のバリアフリーに配慮した改修を行っており、平成 29 年度は 4 税務署（神戸、明石、南、葛城）の 1 階事務室出入口を自動扉とした。</p>			
<p>[神戸税務署の例]</p> <p>&lt;改修前&gt;</p>  <p style="text-align: center;">↓</p> <p>&lt;改修後&gt;</p> 			

## 行政サービス改善事例

機関名	関西空港検疫所	項細目	2-①
<p>(事例の要旨)</p> <p><b>【多目的トイレの設置】</b></p> <p>感染症が疑われる入国者等を収容する「観察室」及び「停留者待機室」に、多目的トイレを新たに設置した。</p> <p>車椅子のまま入れる広さを確保し、手すり、手洗い、シャワートイレ、自動洗浄等を備え、高齢者、障害者、体調不良者等にも使用しやすく清潔なものとした。</p>			
			

## 行政サービス改善事例

機関名	大阪大学 法学研究科	項細目	2-①
-----	------------	-----	-----

(事例の要旨)

### 【建物入口に誘導する点字ブロックの敷設を歩道近くまで延長】

建物入口付近に敷設されている点字ブロックが、歩道（幅員 280cm）の手前で途切れているため、歩道を通行していて建物に入ろうとしても点字ブロックに気づかず歩道をそのまま進んでしまい、通過する恐れがあったため、点字ブロックを歩道近くまで延長した。

(注) 本事例は、総務省近畿管区行政評価局による「障害のある学生等に対する大学の支援に関する調査」の結果に基づく改善意見の通知に対し、大阪大学が改善したものです。

< 改善前 >



< 改善後 >





## 行政サービス改善事例

機関名	大阪大学 医学部附属病院	項細目	2-①
<p>(事例の要旨)</p> <p><b>【病棟の和式トイレの洋式化を開始】</b></p> <p>平成 29 年 11 月から、入院患者（特に高齢者）さんから要望が多かった、病棟の洋式トイレの増設について、複数年にわたる和式トイレの洋式化工事を開始した。</p>			
 			

## 行政サービス改善事例

機関名	国立民族学博物館	項細目	2-①、8-②
<p>(事例の要旨)</p> <p><b>【視覚障害がある来館者を誘導するためのデジタル触地図を設置】</b></p> <p>来館者誘導のためのデジタル触地図を、実際に視覚障害者の方々の協力を得て実証実験を行い、音声のタイミングやボタンの位置等を考慮した上で、本館展示場内に設置した。</p>			
			
			

## 行政サービス改善事例

機関名	国立民族学博物館	項細目	2-①
<p>(事例の要旨)</p> <p><b>【エレベーター内の階数押しボタン横に、点字付き各階行先表示を設置】</b></p> <p>エレベーター(1号機・4号機)利用者に配慮した、点字付き各階行先表示を押しボタン横に取り付ける等、サービス向上に努めた。</p>			
<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="width: 45%;">  </div> <div style="width: 45%;">  </div> </div>			
			

## 行政サービス改善事例

機関名	国立民族学博物館	項細目	2-①、8-②
<p>(事例の要旨)</p> <p><b>【講堂のロビーチェアを、立ち座りや清掃に便利なものに更新】</b></p> <p>公開イベントを実施している講堂のロビーチェアを、様々な年齢層の方が利用しやすいよう立ち座りがしやすいもので、かつ汚れた際に清掃が容易であるものに更新した。</p>			
			



## 行政サービス改善事例

機関名	大阪市 住之江区役所	項細目	2-①、4-②
-----	------------	-----	---------

(事例の要旨)

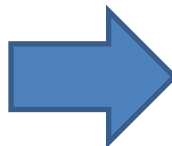
### 【「職場改善プロジェクト」による庁舎内のバリアフリー化】

住之江区役所は、平成 27 年度に「職場改善プロジェクト」を立ち上げ、職場のハード・ソフト面における改善に取り組み、その成果もあり大阪市における区役所格付け調査で 2 年連続 24 区中 1 位を獲得している。しかし、バリアフリーに関してはまだ改善の余地があることから、平成 29 年度は庁舎内のバリアフリー化に特に重点をおいた。


(改善内容)

すべての来庁者に利用していただきやすいよう庁舎内を見回り、職員による簡単な DIY ですぐ改善できることについて次のとおり改善を行った。

- ・ 区役所入口付近の床面に担当窓口をわかりやすく掲示した。
- ・ 車いすの方が利用しやすいよう通路を広くし、申請書類を記載しやすい優先記載台を設置した。
- ・ 外国人来庁者向けに英語版の区役所庁舎案内を作成したり、ピクトグラムを活用したり、言語のバリアフリー化を実施した。




## 行政サービス改善事例

機関名	大阪大学企画部男女協働推進課	項細目	2-③
<p>(事例の要旨)</p> <p><b>【「性的指向」と「性自認」の多様性に関する基本方針の策定と、これに基づくトイレサインの作成】</b></p> <p>大阪大学では、性別、国籍、障がいや性的指向等に関わらず、多様な構成員が個性を尊重され自由に平等に活躍できる学修、研究、就業環境の実現を図るため、平成 29 年 7 月 19 日に全構成員を対象とした『大阪大学「性的指向(Sexual Orientation)」と「性自認(Gender Identity)」の多様性に関する基本方針』を策定した。</p> <p>この基本方針は、大阪大学が「性的指向」と「性自認」の多様性と権利を認識し、偏見と差別をなくすよう、構成員への啓発活動を行うことを提示したものである。</p> <p>この基本方針に基づき、共創イノベーション棟 1 階のオストメイトトイレに「ALL GENDER」のサインを使用し、「性的指向」と「性自認」に対する全構成員の理解促進を図っている。</p> <p>今後、新設・改修される建物のトイレについては、本サインの使用を推奨している。</p>			
<div data-bbox="331 1151 1257 1581" style="border: 1px solid black; padding: 20px; text-align: center;"><p data-bbox="480 1435 1155 1536"><b>本学で作成したトイレサイン 共創イノベーション棟1階に使用</b></p></div>			

## 行政サービス改善事例

機関名	大阪大学 キャンパスライフ健康支援センター	項細目	2-③
<p>(事例の要旨)</p> <p><b>【学生の健康診断における、LGBT 等多様な学生への配慮の実施について案内】</b></p> <p>平成 29 年度から、学内で実施する学生定期健康診断時に、LGBT 等多様な学生への配慮を行うことについて、ポスター掲示により案内している。</p>			
			

## 行政サービス改善事例

機関名	大阪管区気象台	項細目	3
(事例の要旨)			
<p><b>【ホームページに、障害を理由とする差別に関する相談窓口設置について掲載】</b></p> <p>ホームページに、障害者からの相談等に対応する相談窓口の設置について掲載した。</p> <p>(参考：平成28年4月1日「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律」施行)</p>			
<p>＜大阪管区気象台ホームページ＞</p> <div style="border: 1px solid red; padding: 10px; margin: 10px auto; width: 80%;"> <div style="border-bottom: 2px solid blue; padding-bottom: 5px;"> <h3 style="margin: 0;">案内・お問い合わせ</h3> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 45%;"> <p><b>各種お問合せ窓口</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">天気に関すること</a></li> <li>• <a href="#">気象資料の閲覧</a></li> <li>• <a href="#">地震、津波、火山に関すること</a></li> <li>• <a href="#">気候情報、海洋情報、港湾気象に関すること</a></li> <li>• <a href="#">気象証明・鑑定</a></li> <li>• <a href="#">施設見学</a></li> <li>• <a href="#">出前講座</a></li> <li>• <a href="#">取材</a></li> <li>• <a href="#">気象観測施設の届出</a></li> <li>• <a href="#">入札・調達情報</a></li> <li>• <a href="#">職員採用情報</a></li> <li>• <a href="#">情報公開</a></li> <li>• <a href="#">行政相談</a></li> <li style="border: 2px solid red; border-radius: 10px; padding: 2px;">• <a href="#">気象庁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基づく相談窓口</a></li> <li>• <a href="#">ご意見・ご感想</a></li> <li>• <a href="#">職員団体との交渉等の概要について</a></li> </ul> </div> <div style="width: 45%;"> <p><b>気象台について</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">大阪管区気象台長からのご挨拶</a></li> <li>• <a href="#">大阪管区気象台への案内図</a></li> <li>• <a href="#">大阪管区気象台の組織</a></li> <li>• <a href="#">大阪管内官署の配置</a></li> </ul> </div> </div> </div> <div style="text-align: center; margin-top: 10px;">  </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; margin-top: 10px;"> <p><b>気象庁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基づく相談窓口</b></p> <p>気象庁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基づく相談についてはこちらで受け付けています。</p> <p>担当:業務課  <b>対応時間:</b> 平日 9:05~12:00, 13:00~17:30  <b>電話:</b> 06-6949-6302 <b>FAX:</b> 06-6949-6079  <a href="#">全国の気象台の相談窓口一覧</a></p> </div>			



## 行政サービス改善事例

機関名	大阪大学 法学部、法学研究科、高等司法研究科	項細目	3
<p>(事例の要旨)</p> <p><b>【法学部等のWEBサイトをリニューアル】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 中高生及び保護者の高いスマートフォン所有率を鑑み、レスポンス Web デザインを導入することにより、スマホ対応のWEBサイトに改善した。</li> <li>・ サイトをCMS化することで、今までよりもタイムリーに情報発信ができるようにした。</li> <li>・ 見やすく、わかりやすくデザインを一新し、アクセシビリティの向上につとめた。</li> </ul>			
<p>● ポータルサイト（法学部、法学研究科、高等司法研究科、知的基盤総合センター）</p>			
 <p>The screenshot displays the Handai Law Portal website. At the top, there is a navigation bar with 'アクセス' (Access), 'お問い合わせ' (Contact Us), and 'English'. Below this, the main content area is divided into sections: 'SCHOOLS' (法学部・大学院) featuring '法学部 SCHOOL OF LAW', '大学院法学研究科 GRADUATESCHOOL OF LAW AND POLITICS', '大学院高等司法研究科 LAW SCHOOL', and '知的基盤総合センター INTELLECTUAL PROPERTY AND LEGAL PRACTICE CENTER'. A 'News' section at the bottom shows a news item dated 2018/05/28 with the title '「平成31年度法学部第3年次編入学生募集要項」を掲載しました。' (We have posted the 'Recruitment Guidelines for the 3rd Year Transfer Students of the Faculty of Law, Heisei 31'.</p>			



## 行政サービス改善事例

機関名	大阪府警察本部	項細目	3																																
<p>(事例の要旨)</p> <p><b>【聴覚障害者に配慮して、大阪府警察ホームページに各警察署のファクシミリ番号を掲載】</b></p> <p>大阪府警察ホームページには、各警察署の電話番号を掲載していたが、平成 29 年度に、聴覚障害者への合理的配慮の提供のため、各警察署のファクシミリ番号も掲載した。</p>																																			
 <p>The screenshot shows the Osaka Police website's 'Fax Numbers' page. It features a navigation menu on the left, a breadcrumb trail, and a table listing 17 police stations with their respective fax numbers.</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">名称</th> <th style="text-align: center;">ファクシミリ番号</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td style="text-align: center;">大淀</td><td style="text-align: center;">06-6371-0110</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">曾根崎</td><td style="text-align: center;">06-6361-7841</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">天満</td><td style="text-align: center;">06-6361-8941</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">都島</td><td style="text-align: center;">06-6925-1633</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">福島</td><td style="text-align: center;">06-6463-9052</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">此花</td><td style="text-align: center;">06-6463-9056</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">東</td><td style="text-align: center;">06-6271-7430</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">南</td><td style="text-align: center;">06-6281-1512</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">西</td><td style="text-align: center;">06-6584-5014</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">港</td><td style="text-align: center;">06-6574-9662</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">旭</td><td style="text-align: center;">06-6951-0382</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">城東</td><td style="text-align: center;">06-6931-0064</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">鶴見</td><td style="text-align: center;">06-6913-1869</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">大阪水上</td><td style="text-align: center;">06-6574-9701</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">大正</td><td style="text-align: center;">06-6554-1889</td></tr> </tbody> </table>				名称	ファクシミリ番号	大淀	06-6371-0110	曾根崎	06-6361-7841	天満	06-6361-8941	都島	06-6925-1633	福島	06-6463-9052	此花	06-6463-9056	東	06-6271-7430	南	06-6281-1512	西	06-6584-5014	港	06-6574-9662	旭	06-6951-0382	城東	06-6931-0064	鶴見	06-6913-1869	大阪水上	06-6574-9701	大正	06-6554-1889
名称	ファクシミリ番号																																		
大淀	06-6371-0110																																		
曾根崎	06-6361-7841																																		
天満	06-6361-8941																																		
都島	06-6925-1633																																		
福島	06-6463-9052																																		
此花	06-6463-9056																																		
東	06-6271-7430																																		
南	06-6281-1512																																		
西	06-6584-5014																																		
港	06-6574-9662																																		
旭	06-6951-0382																																		
城東	06-6931-0064																																		
鶴見	06-6913-1869																																		
大阪水上	06-6574-9701																																		
大正	06-6554-1889																																		

## 行政サービス改善事例

機関名	大阪入国管理局	項細目	4-①
<p>(事例の要旨)</p> <p><b>【掲示板設置位置の改善】</b></p> <p>待合室の壁面に掲示板はあるものの、注意を向けにくいことから、注意を向けやすい柱壁面に掲示板を設置し、当局の事務に関連する情報を掲示するようにした。</p>			

## 行政サービス改善事例

機関名	国立国際美術館	項細目	4-①
<p>(事例の要旨)</p> <p><b>【全ての展示会において、展示物等に係る記載及び音声ガイドを多言語化】</b></p> <p>平成 29 年度以降、館内で実施する全ての展示会において、掲示物等(キャプション、作品解説、作品リスト等)に係る記載及び音声ガイドの多言語化(日本語、英語、中国語、韓国語)を実施。</p>			
			
<p>(上) 「福岡道雄 つくらない彫刻家」(会期:2017 年 10 月 28 日～12 月 24 日)における章解説 (左上から時計回りに、日本語、韓国語、中国語、英語)</p>		<p>(右) 同展示会の音声ガイド案内</p>	



## 行政サービス改善事例

機関名	大阪税関 監視部	項細目	5-①
-----	----------	-----	-----

(事例の要旨)

### 【ガラス張りで分かりづらい庁舎入口案内表示の改善】

大阪税関監視部庁舎の入口周辺は、自動ドアや窓など一面ガラス張りが続いているため入口がわかりづらく、来庁者が入口付近で立ち止まってしまう、別の通路に入ってしまうことがあった。

そのため、従来から設置されていた立看板の内容をわかりやすくしたほか、自動ドアに入口の掲示（英語併記）を行った。



自動ドアに入口の掲示、英語も併記



立看板を改善、遠目にも分かりやすく

## 行政サービス改善事例

機関名	大阪市 阿倍野区役所	項細目	5-①、8-②
-----	------------	-----	---------

(事例の要旨)

### 【来庁者アンケート結果に基づき、案内板、フロアマップを文字を拡大して設置】

阿倍野区役所が平成 28 年 7 月に「窓口等での職員対応全般に対する評価」についての来庁者アンケートを実施したところ、「案内表示そのものが見づらい」「庁舎内に表示物が多くわかりにくい」という意見が多く見られた。また、区役所の総合窓口案内の案内件数を集計すると住民登録・戸籍担当と保険年金・管理担当への案内件数が半数以上を占めていることから、「住民登録」と「保険年金」の窓口の案内表示に重点を置く必要があった。

そこで、来庁者が目的の窓口まで迷わずスムーズに行けるようにするため、次のとおり改善を行った。

- ・ 掲示物を整理し、「住民登録」と「保険年金」の窓口の場所や取扱業務を目立つよう拡大した案内板をロビーに設置した。
- ・ 各階のフロアマップを拡大した。
- ・ 窓口番号や業務内容が一目でわかるような看板を各担当窓口に設置した。

その結果、平成 28 年 7 月と 29 年 7 月では総合窓口案内での案内件数が 1000 件以上減少した。



## 行政サービス改善事例

機関名	大阪法務局	項細目	7-②、3
<p>(事例の要旨)</p> <p><b>【司法書士試験願書の受付を昼休みにも実施するとともに、試験会場に係る注意事項をホームページに追記】</b></p> <p>司法書士試験願書の受付を昼休みの時間帯にも実施することとした。</p> <p>また、司法書士試験会場の学舎は受験番号により異なり、受験者が間違いやすいため、当局ホームページの司法書士試験案内ページにこの旨を記載し、周知した。</p> <p>(写真、イラスト、図等の添付)</p> <div style="text-align: center; margin: 20px 0;"> <p>—平成30年度司法書士試験筆記試験案内—</p> </div> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 <b>受験申請書等配布期間</b>  <span style="color: red;">本年度の受験申請書等の配布及び申請受付は終了しました。</span></li> <li>2 <b>受験に関するお問合せ窓口</b>              〒540-8544              大阪市中央区谷町2-1-17 大阪第2法務合同庁舎 4階              大阪法務局 民事行政部 総務課 (電話06-6942-1486)</li> <li>3 <b>試験日</b>  <span style="color: red;">平成30年7月1日(日)(筆記試験)</span></li> <li>4 <b>試験会場</b></li> </ol> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px 0;"> <p><b>試験会場</b>  <span style="color: blue;">関西大学千里山キャンパス</span>  <span style="color: red;">第3学舎：1～1136番，1488～1491番</span>  <span style="color: red;">第2学舎：1137～1487番</span>  <span style="color: blue;">吹田市山手町3丁目3番35号</span>  <span style="color: blue;">(阪急千里線「関大前」駅下車。北出口から徒歩約12分)</span>  <span style="color: red;">試験場及び試験場周辺は駐車・駐輪厳禁</span></p> </div> <p>※ 試験に関するお問合せは、大阪法務局民事行政部総務課（電話06-6942-1486）に御連絡願います。</p>			



## 行政サービス改善事例

機関名	大阪国税局	項細目	7-③
-----	-------	-----	-----

(事例の要旨)

### 【税務署における番号札発券機の設置と用件別の待ち人数表示の実施】

番号札発券機を窓口に設置し、モニター画面に用件別の待ち人数を表示することで、来署者に順番が来るまでの受付の進行具合が分かるようにした。

平成 29 年度：19 税務署

右京、宇治、大阪福島、西淀川、東住吉、東淀川、北、東、堺、豊能、吹田、茨木、八尾、門真、東大阪、姫路、尼崎、加古川及び奈良



## 行政サービス改善事例

機関名	近畿運輸局 大阪運輸支局	項細目	7-③、8-②
<p>(事例の要旨)</p> <p><b>【審査が終了した指定整備事業者をディスプレイに表示し、審査の進捗状況を連絡】</b></p> <p>指定整備事業者の継続検査審査終了後、従来は、事業者名や受付番号を呼んで書類を交付していた。</p> <p>この度、このやり方に加え、審査が終了した指定整備事業者をディスプレイに表示するシステムを導入したことにより、自分の審査が終了したかどうか、又は不備で止まっているかどうか、窓口で尋ねなくても一目で分かるようになった。</p>			
			
			

## 行政サービス改善事例

機関名	大阪法務局	項細目	8-①
<p>(事例の要旨)</p> <p><b>【庁舎敷地路面のアスファルト化】</b></p> <p>来局者が通行時に転倒しないよう、庁舎敷地の路面をアスファルト化した。</p>			
<p>&lt;改修前&gt;</p>		<p>&lt;改修後&gt;</p>	
			
			



## 行政サービス改善事例

機関名	大阪税関 南港出張所	項細目	8-①、4-①
-----	------------	-----	---------

(事例の要旨)


### 【スロープの代わりに、安全表示テープと注意喚起パネルを設置】

収納課事務室入口部分に約8cmの段差があり、来庁者が出入りする際に危険な状態であった。しかし、ドア周辺の構造上、スロープを設置することができないことから、段差部分に安全表示テープ(トラテープ)を貼るとともに、外国人にも理解しやすいように多言語(英語、韓国語、中国語)による注意喚起パネルを設置した。

<注意喚起パネル>



## 行政サービス改善事例

機関名	大阪大学 歯学部附属病院	項細目	8-①
<p>(事例の要旨)</p> <p><b>【総合案内横への車いす使用患者専用の機の設置等】</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1 車いす患者の案内や初診手続きを安心して安全に行うため、総合案内横に車いす患者専用の機を設置した。</li><li>2 案内表示板の周囲を保護し、患者の安全に努めた。</li></ol>			
<p>1</p> 			
<p>2</p> 			



## 行政サービス改善事例

機関名	大阪法務局	項細目	8-②
<p>(事例の要旨)</p> <p><b>【個室トイレに水流音が流れる機器を設置】</b></p> <p>来局者への配慮と節水のため、個室トイレに水流音が流れる機器を設置した。</p>			
<p>(写真、イラスト、図等の添付)</p> <p>〈取付状態 (近景)〉</p>  <p>〈取付状態 (遠景)〉</p> 			

## 行政サービス改善事例

機関名	大阪税関 堺税関支署	項細目	8-②
<p>(事例の要旨)</p> <p><b>【経年劣化により消えかけていた庁舎駐車場のライン引きを実施】</b></p> <p>堺港湾合同庁舎敷地内来庁者駐車場の駐車スペースを区切るラインが経年劣化によりほぼ消えてしまっている状況であり、以下の問題が発生していた。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・ 駐車スペースの間隔が把握しづらく、車輪止めを超えてしまう。</li><li>・ 車いすマーク駐車場の位置がわからない。</li></ul> <p>このため、職員がライン引きを行い、来庁者用駐車場の整備に努めた。</p>			
<実施前>			
↓			
<実施後>			

## 行政サービス改善事例

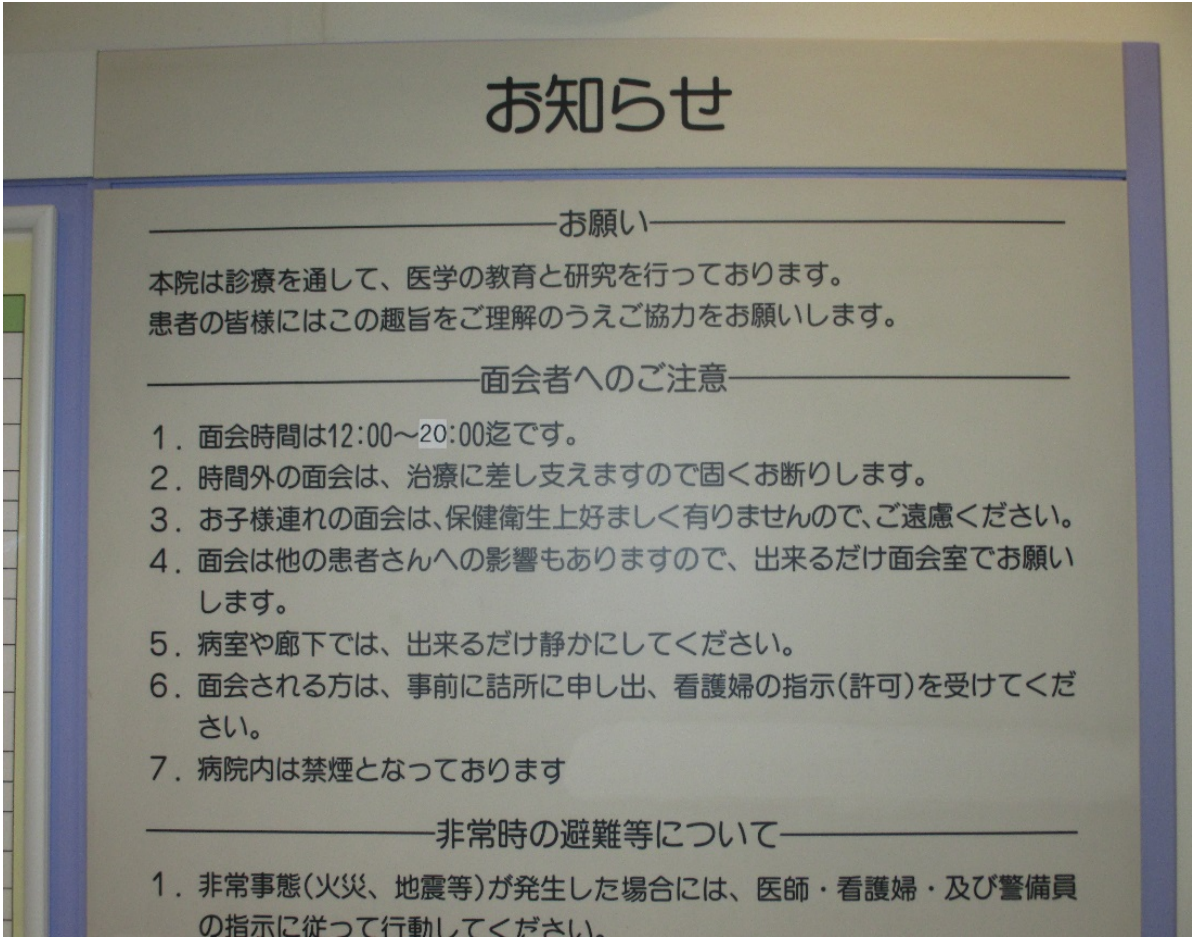
機関名	近畿運輸局 滋賀運輸支局	項細目	8-②
<p>(事例の要旨)</p> <p><b>【構内駐車場の薄くなった区画線の引き直し】</b></p> <p>構内駐車場の区画線等が薄くなっており、駐車スペースや検査場の入口が分かりづらい状態であったので、区画線等を引き直し、見えやすくした。</p>			
  			



## 行政サービス改善事例

機関名	大阪管区気象台	項細目	8-②
<p>(事例の要旨)</p> <p><b>【手話通訳者の手配、要配慮者に配慮した講演資料の配布】</b></p> <p>主催する講演会において、健常者・要配慮者問わず公平なサービスを提供するため、手話通訳者の手配、要配慮者に配慮した講演資料の配布を行った。</p>			
<p>&lt;ポスターの一部&gt;</p> <div style="text-align: center;">  </div>			
<p>&lt;要配慮者に配慮した資料の一部&gt;</p> <p>(緊急地震速報の対応訓練で、報知音のほか、回転灯、LED表示でもお知らせ)</p> <div style="text-align: center;">  </div>			

## 行政サービス改善事例

機関名	大阪大学 医学部附属病院	項細目	8-②
<p>(事例の要旨)</p> <p><b>【一般病棟の面会時間の延長】</b></p> <p>平成 29 年 4 月から、一般病棟の面会時間を、仕事帰り等面会希望者の利便性を図るため、1 時間延長し 20 時までとした。</p>			
 <p><b>お知らせ</b></p> <p>———お願い———</p> <p>本院は診療を通して、医学の教育と研究を行っております。 患者の皆様にはこの趣旨をご理解のうえご協力をお願いします。</p> <p>———面会者へのご注意———</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. 面会時間は12:00～20:00迄です。</li><li>2. 時間外の面会は、治療に差し支えますので固くお断りします。</li><li>3. お子様連れの面会は、保健衛生上好ましく有りませんので、ご遠慮ください。</li><li>4. 面会は他の患者さんへの影響もありますので、出来るだけ面会室でお願いします。</li><li>5. 病室や廊下では、出来るだけ静かにしてください。</li><li>6. 面会される方は、事前に詰所に申し出、看護婦の指示(許可)を受けてください。</li><li>7. 病院内は禁煙となっております</li></ol> <p>———非常時の避難等について———</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. 非常事態(火災、地震等)が発生した場合には、医師・看護婦・及び警備員の指示に従って行動してください。</li></ol>			

## 行政サービス改善事例

機関名	国立民族学博物館	項細目	8-②
<p>(事例の要旨)</p> <p><b>【セミナー室扉の開閉時の負担軽減のため、取手を握り玉からレバーハンドルに切替え】</b></p> <p>本館2階のセミナー室(第1～第7)すべてにおいて、握り玉からレバーハンドルに取り替えたことにより、開閉時の負担を軽減し、利便性の向上に努めた。</p>			
			



## 行政サービス改善事例

機関名	大阪法務局 人権擁護部	項細目	8-③
<p>(事例の要旨)</p> <p><b>【業務内容周知のためのポスターとリーフレットの設置】</b></p> <p>利用者に当機関の業務を周知するために、人権擁護部事務室廊下に人権擁護委員のポスターを掲示し、リーフレットを備え付けている。</p>			
<p>(写真、イラスト、図等の添付)</p> 			

## 行政サービス改善事例

機関名	近畿経済産業局	項細目	8-③
-----	---------	-----	-----

(事例の要旨)

### 【施策の説明会に職員を講師として派遣】

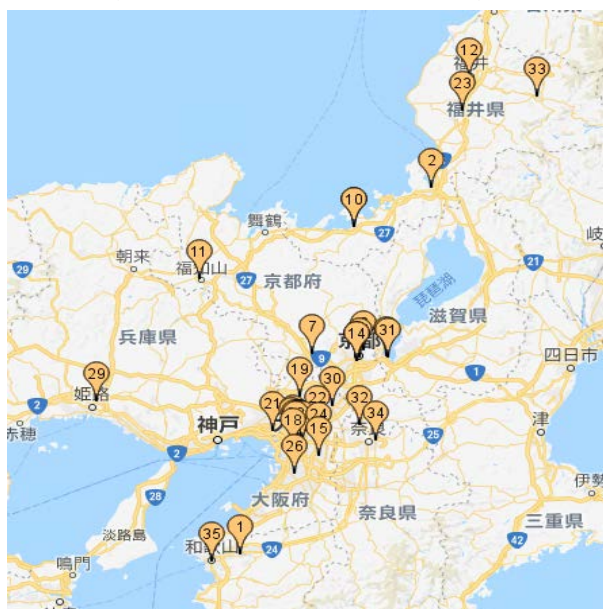
前年に引き続き、管内各所(図)での説明会(写真)に、当局職員を講師として派遣した。

平成29年度補正・平成30年度当初予算に関する内容について、経済産業省の施策を幅広い地域の方々に利用していただくことを目指した取り組みである。

◇説明会の開催及び職員派遣の実績

- ・回数 : 36回
- ・主な派遣先 : 自治体、金融機関、商工会議所、産業支援機関等

図：職員を派遣した主な説明会場所在地

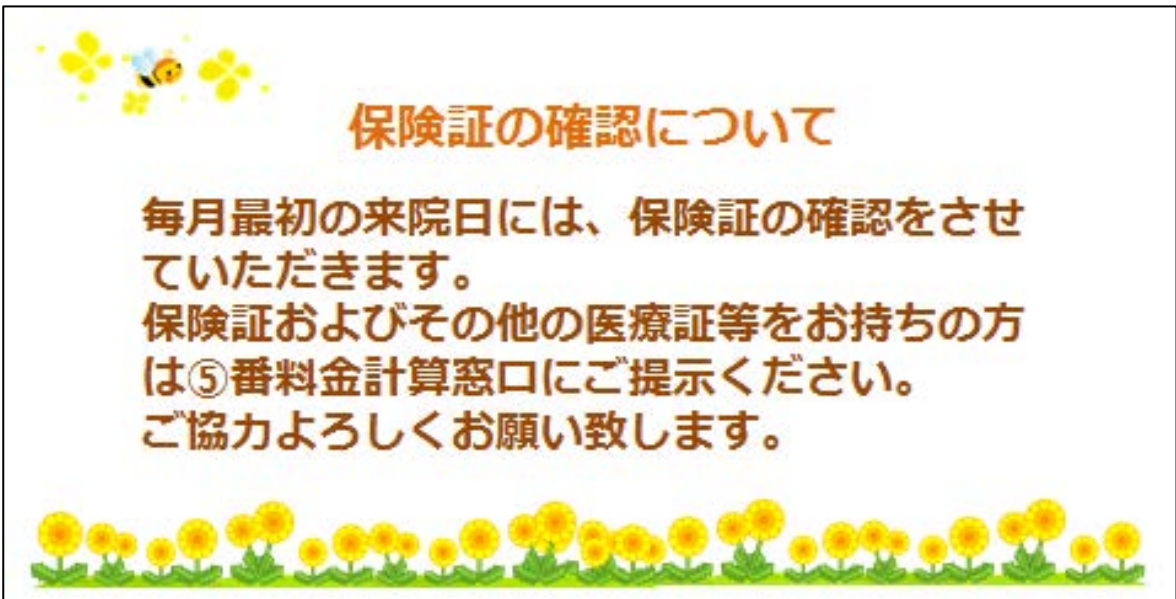
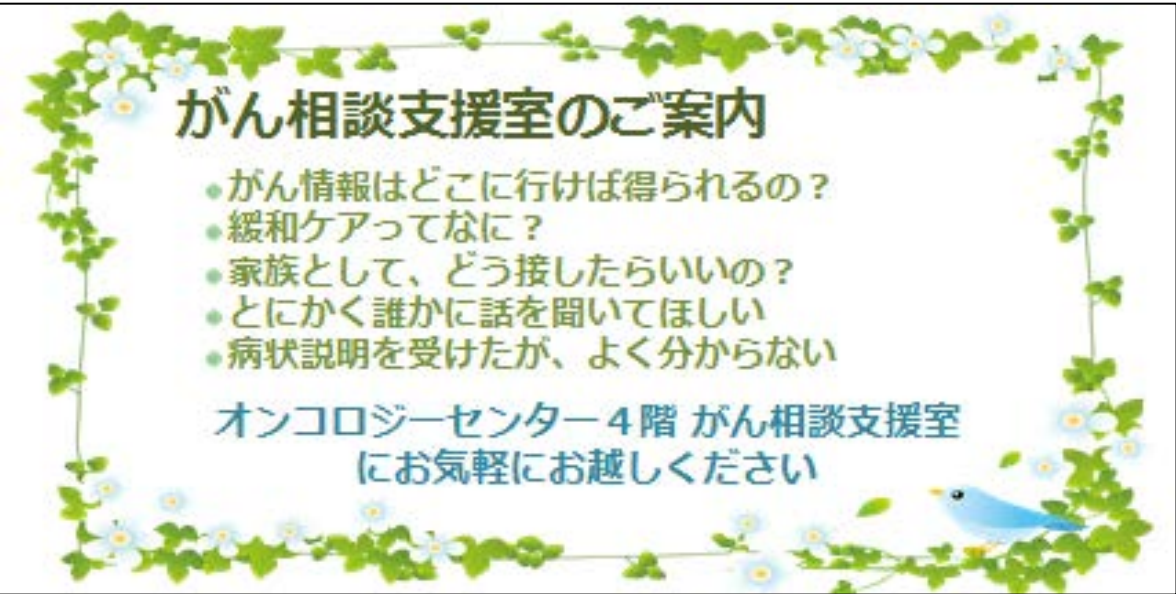


写真：施策説明会の様子





## 行政サービス改善事例

機関名	大阪大学 医学部附属病院	項細目	8-③
<p>(事例の要旨)</p> <p><b>【各診療科外来待合エリアのモニターに患者向け情報を表示】</b></p> <p>平成 29 年 7 月から、各診療科外来待合エリアのモニターに、患者さんへのお知らせ情報の表示を始め、病院業務及び医療サービス等の周知を図った。</p>			
 <p><b>保険証の確認について</b></p> <p>毎月最初の来院日には、保険証の確認をさせていただきます。</p> <p>保険証およびその他の医療証等をお持ちの方は⑤番料金計算窓口にご提示ください。</p> <p>ご協力よろしくお願い致します。</p>			
 <p><b>がん相談支援室のご案内</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>●がん情報はどこに行けば得られるの？</li><li>●緩和ケアってなに？</li><li>●家族として、どう接したらいいの？</li><li>●とにかく誰かに話を聞いてほしい</li><li>●病状説明を受けたが、よく分からない</li></ul> <p>オンコロジーセンター4階 がん相談支援室 にお気軽にお越しください</p>			

等

# 障害のある学生等に対する大学の支援に関する調査 ～ 一人でも多くチャレンジできる環境整備に向けて ～

## 〈改善措置状況〉

近畿管区行政評価局は、障害者差別解消法の施行から1年経過したことも踏まえ、障害のある学生等に対する大学の支援について、実態調査を行いました。

調査結果に基づき、平成29年11月30日に7国立大学法人に対し、改善意見等を通知したところ、次のとおり、改善措置及びその予定についての回答がありました。

### ○ 回答があった国立大学法人

福井大学、滋賀大学、京都大学、大阪大学、神戸大学、奈良女子大学、和歌山大学

本調査の結果報告書、事例集等については、近畿管区行政評価局のホームページに掲載しています。

【近畿管区行政評価局ホームページアドレス】 <http://www.soumu.go.jp/kanku/kinki.html>

(結果報告書) [http://www.soumu.go.jp/main\\_content/000519202.pdf](http://www.soumu.go.jp/main_content/000519202.pdf)

(事例集(別冊1)) [http://www.soumu.go.jp/main\\_content/000519206.pdf](http://www.soumu.go.jp/main_content/000519206.pdf)

(ホームページ点検業務報告書(別冊2)) [http://www.soumu.go.jp/main\\_content/000519208.pdf](http://www.soumu.go.jp/main_content/000519208.pdf)

# 〔調査の概要〕

## 調査の背景

- **障害者差別解消法(注)の全面施行(平成28年4月)から1年経過。取組は、「途上」の段階**  
(注)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)  
国立大学法人にも、①**不当な差別的取扱いの禁止**、②**合理的な配慮の義務**、③**国等職員対応要領の策定・公表の義務**
- 独立行政法人日本学生支援機構が実施している実態調査によると、
  - ・ 障害のある学生が在籍する大学:平成24年度(差別解消法の制定前)**590校**(在籍率75.6%)→**28年度667校**(85.7%)へ増加
  - ・ 障害のある学生数:平成24年度**10,916人**(全学生に占める障害のある学生の割合0.37%)→**28年度24,686人**(0.83%)へ増加  
⇒ しかし、全学生数に占める障害のある学生の割合は、**1%に満たない(0.83%)**

## 主な調査結果

- **障害のある方々(全盲・車椅子使用)、当局、大学職員による「三者共同」の施設・設備のバリアフリー点検**
  - ・ 「ユーザビリティ」の観点から、不便、使い勝手が悪いなど(51事例)
  - ・ 「安全確保」の観点から、転落や転倒のおそれなど(30事例)
- **視覚障害のある方々によるホームページのアクセシビリティ点検**
  - ・ コントラストが悪いなど、視認しにくい箇所がある(4大学) など
- **障害のある学生に対する意識調査(延べ218件の「生の声」)**  
「障害者は人に助けられることが多いのに、社会福祉士を取ったところで、あなたに何ができるのですか?」との差別発言 など
- **大学の支援**
  - ・ 「ノートテイク」(注)の養成を行っていない(1大学)
  - ・ 教職員に対する研修は1回、かつ教員の参加も1人のみ(1大学)
  - ・ 障害のある学生に配慮した防災訓練の取組なし(7大学) など(注)ノートテイク:聴覚障害のある学生のため、講義内容などの「音声」情報を手書きやパソコンで、「リアルタイム」に書き起こす支援者(学生等)

## 主な改善意見

- 安心して使いやすい構内施設・設備の整備
- 視覚障害のある受験希望者等も利用しやすく、分かりやすい、アクセシビリティの一層の充実
- ノートテイクー養成について確実に準備
- 研修は教員も参加できるよう開催時期を検討
- 障害のある学生に配慮した防災訓練の実施



「三者共同」で、施設・設備のバリアフリー点検

## 調査結果

- (1) ユーザビリティの観点から、不便、使い勝手が悪いなど(51事例) 《より「使いやすい」、「分かりやすく」》
- ①「講義室」7事例、②「エレベーター」3事例、③「多目的トイレ」10事例(うち改善済み1事例)、④「障害学生支援担当部署(事務室)」4事例、⑤「図書館」7事例、⑥「食堂」2事例、⑦「点字ブロック」9事例、⑧「スロープ」2事例、⑨「案内表示」7事例
- (2) 安全確保の観点から、転落や転倒のおそれなど(30事例) 《「転落・つまずき」の解消》
- ①「階段・段差」8事例、②「点字ブロック」3事例、③「溝ぶた」9事例、④「スロープ」6事例、⑤「多目的トイレ」1事例、⑥「廊下」2事例(うち改善済み1事例)、⑦「マット」1事例(改善済み)

## 提言

- ⇒ 調査結果を踏まえ、事例ごとに、今後、構内施設・設備の整備、点検や補修等を行うに当たっての「チェック・ポイント」を提言
- ① 「ユーザビリティ(使い勝手)」の観点から、分かりやすい、使い勝手の良い設置など、計46のチェック・ポイント
  - ② 「安全確保」の観点から、警告ブロックの階段上部への敷設など、計21のチェック・ポイント

## 改善措置

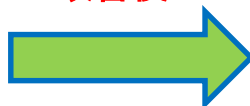
### (1) ユーザビリティの観点から

- マンホールで4回曲がる点字誘導(福井大学) (点字ブロックの例: 事例集P40)

歩道上のマンホールを避けられるように、誘導ブロックが敷設され、警告ブロックごとに直角に歩行する必要がある。これらの点字ブロックに従って歩こうとすると、直角に4回も曲がって、元の方角に戻る事となる。



改善後



マンホール迂回用  
点字ブロックを撤去し、マンホールの前後に警告ブロックを敷設



○ 高すぎて利用しにくいカウンター(滋賀大学) (障害支援担当部署の例:事例集P14・15)

障がい学生支援室の窓口カウンターについて、①位置が高く、車椅子使用者、支援室の職員双方とも見えにくい(写真1)、②視覚障害者は、多数配置されている窓口のどれが支援室か分からない(写真2)。



(写真1)

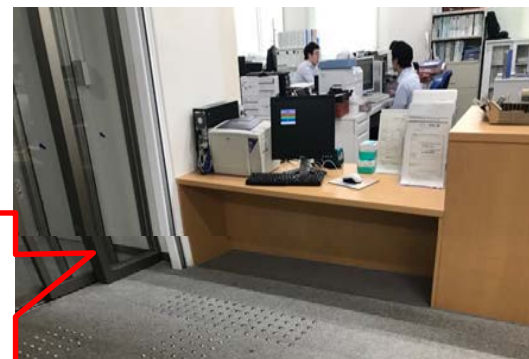


(写真2)

改善後



受付カウンターの高さを低くするとともに、手前に点字ブロックを敷設



○ 建物出入口と歩道との間で点字ブロックが途切れ、通過するおそれ(大阪大学) (点字ブロックの例:事例集P75)

建物入口付近に敷設されている点字ブロックについて、歩道(幅員280cm)の手前で途切れている。現状のままでは、歩道から入ろうとしても、歩道をそのまま進んでしまい、総合学館への通路に気付かず通過する。



改善後



点字ブロックを歩道寄りまで延長



## 車椅子使用者用机に操作説明がない(神戸大学)

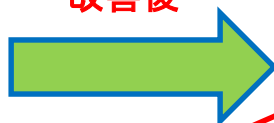
(図書館の例:事例集P86)

図書館に設置された天板昇降機能付きの車椅子使用者用机について、取扱説明書等もなく、使用方法が分からない。



一見して昇降機能付きの机とは気付かない。

改善後



車椅子使用者用机に操作説明を掲示



## ○ 多目的トイレのみへの誘導(和歌山大学)

(多目的トイレの例:事例集P106)

「男性用」「女性用」「多目的」の各トイレが並んでいるのに、点字ブロックは、多目的トイレに向けたものだけ。障害のある学生等によっては、多目的トイレではなく、一般トイレを使いたい者もいるので、それぞれに誘導する等の配慮が必要



改善後



点字ブロックを張り替え、トイレ案内触知案内板(お手洗いのご案内)を設置



## ○ 壁に設置されたメニュー表示(和歌山大学) (食堂の例:事例集P21・22)

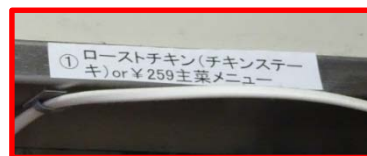
聴覚障害・言語障害のある学生は、食堂で注文する場合、食べたい料理のメニュー表等を指し示して行くこともある。「メニュー」が利用者に向けてのみ壁に貼り付けられていると、カウンター内の調理担当従業員は、どれを指差しているか見ることができず、スムーズに注文しにくい。注文した学生も「異なる料理が出てくるのではないか」など不安になる。



改善後



【裏側(従業員側)】



壁面のメニューの裏側(従業員側)にメニュー名を書いたシールを貼り付け、学生等が指差し注文しても何を注文しているかが分かるようにした。

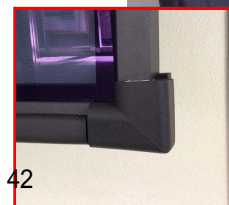
## (2)安全確保の観点から

## ○ 頭の高さとほぼ同じ位置にモニターの底边角部分あり(福井大学) (廊下の例:事例集P32・33)

共用講義棟の教室の出入口付近の壁面に、情報伝達用のモニターが設置(底辺の角部分は床上約167cm)。視覚障害のある学生等は、壁伝いに歩行することが多いため、衝突して頭部にけがをするおそれあり。



改善後



突出部分を減らすため右側のスピーカーを撤去し、モニター底辺の角に緩衝材を貼付



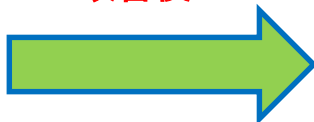
## ○ 建物正面の階段の上端に警告ブロックなし(滋賀大学)

(階段・段差の例: 事例集P45)

校舎棟及び保健管理センターの出入口に向かう3か所のスロープの上端にはそれぞれ警告ブロック(点字ブロック)があるが、建物正面の階段には警告ブロックがなく、転落のおそれあり。



改善後



建物正面の  
階段の上下  
端に点字ブ  
ロックを設置

## ○ 道路と歩道との境に段差があり、車椅子が転倒するおそれ(大阪大学)

(階段・段差の例: 事例集P58)

総合図書館からサイバーメディアセンターに向かう横断歩道で、道路と歩道との境に5cmの段差あり(望ましいとされる上限の2.5倍)。車椅子で通行した際、衝突し、前輪が浮き上がった(衝撃音あり)。

加速の勢いで、たまたま段差を乗り越えられたが、前輪が着地した反動で、車椅子が転倒するおそれあり。



改善後



改修工事を行  
い、段差を解消





○ 横断歩道前に格子幅の広い溝ぶたあり(大阪大学) (溝ぶたの例:事例集P60)

横断歩道手前に警告ブロックが敷設され、その先には、格子幅の広い溝ぶたが3枚設置されている。いずれも白杖の先端がはまり込み、つまずくおそれあり。



改善後

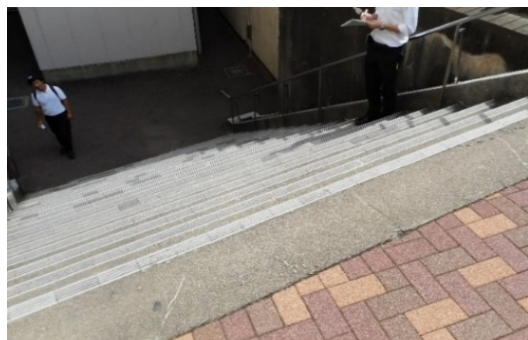


格子幅の狭い溝ぶたに取替え



○ 急傾斜の屋外階段に警告ブロックなし(神戸大学) (階段・段差の例:事例集P78)

屋外の階段3か所の上下端いずれにも警告ブロックがない。特にL棟西側の階段は学生も頻繁に利用、1段当たり高さ20cmで20段あり、階下との高低差が大きく傾斜も急。転落すれば、骨折など大けがになりかねず、警告ブロックが必要



改善後



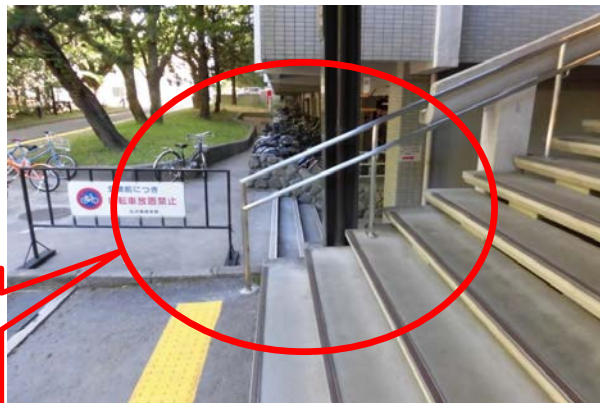
階段の上下端に警告ブロックを設置

○ 階段の途中で途切れた手すり(奈良女子大学) (階段・段差の例:事例集P92・93)

校舎間の出入口2か所の階段について、いずれも階段両脇の手すりが支柱にさえぎられて途切れており、白杖を利用する視覚障害のある学生は、転落するおそれあり。

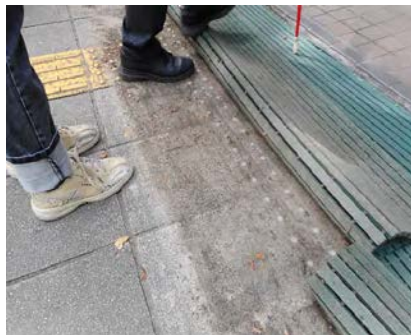


新たな手すりを階段下まで設置



○ 点字ブロック上に泥よけマットと駐輪あり(奈良女子大学) (点字ブロックの例:事例集P94)

点字ブロックについて、傾斜(スロープ)を知らせる警告ブロック前面に「泥よけマット」が置かれており、本来の機能を果たさない(写真1)。また、誘導ブロック上にはみ出して駐輪されており、歩行の妨げとなっている(写真2)。



(写真1)



(写真2)



泥よけマットと自転車を撤去し、駐輪禁止の掲示による啓発を行った。



## 2 大学の支援

### 主な調査結果

○入学試験の配慮申請に当たり添付する「医師の診断書」

(報告書P96～98)

- ①「写しで可」と明記(4大学)
- ②「写しで可」であるが明記していない(1大学)
- ③問合せがあれば「本学でセンター試験を受けた者のみ『写しで可』」と回答(1大学)
- ④原本に限定(1大学)

○障害のある学生の支援体制

(報告書P119～121)

- ①障害学生支援担当部署に、専任かつ専門家の教職員を配置し障害学生を支援(6大学)
- ②専任の職員もコーディネーター等の専門家も配置していない(1大学)

○相談室の確保

(報告書P120・121)

- ①障害学生支援担当部署内に、相談室を確保(6大学)
- ②「空き」状態となった研究室を活用して仮設。入口に本棚が雑然と置かれ、「書庫」や「物置」の状態(1大学)

### 改善意見

○受験者間で取扱いに差が生じることのないよう、入学者選抜要項等に「写しで可」の旨の明記を検討すること

○障害学生支援担当部署に専任のコーディネーター等の配置を検討すること。

○障害のある学生が気軽に訪れて相談できるスペースや空き時間を気楽に過ごすことができる居場所等の確保について検討すること。

### 改善措置

○入学者選抜要項等に「写しで可」を明記(②③の大学)

○平成30年6月から、サポートルームにコーディネーターを1人配置(②の大学)

○サポートルームを開設(②の大学)

改善後





## 主な調査結果

## 改善意見

## 改善措置

○授業支援に係るホームページでの情報提供（報告書P142～144・147）  
支援担当部署及び支援内容等が掲載されていない（1大学）

○大学のホームページに授業支援に関する情報を積極的に公開すること。また、他の大学の例も参考として、提供する情報を一層充実すること。

○「障害のある学生への支援」のページを新たに設け、修学や大学生活上での具体的な配慮例、支援機器の設置状況を公開

○ノートテイク養成講座の実施状況（報告書P144～145・147）

- ①学内で養成講座を開催（5大学）
- ②学内で養成講座の開催がなく外部研修に参加（1大学）
- ③どちらも行っていない（1大学）

○ノートテイク等の養成について、他の大学の例も参考として、確実に準備を進めること。

○平成30年4月、教育学部においてノートテイク養成講座を開講（②の大学）  
○ノートテイク養成計画の検討を開始（他大学と共同で行うことも視野に）（③の大学）

○教職員に対する研修・啓発（報告書P180～181）

- ①障害者差別解消法の施行前から実施（6大学）
- ②平成29年度に初めて実施。しかも参加者30人のうち教員は1人のみ（1大学）

○教職員研修について、教員も可能な限り多く参加できるよう、開催時期など検討すること。

○多数の教職員の参加及び新規採用教員の早期研修実施について検討し、年度初めの4月の教授会開催日に合わせて開催（②の大学）

○災害時の支援（報告書P188～189）

防災訓練等について障害のある学生に配慮した取り組みを実施していない（7大学）

○防災訓練等の実施に当たり、障害のある学生も参加させること。

○防災訓練等は、障害のある学生に応じて個別に柔軟に対応又は検討中（6大学）



# 訪日外国人旅行者の利便性の向上に関する調査 —「手ぶら観光」を中心として— 〈改善措置状況〉

近畿管区行政評価局では、訪日外国人旅行者の利便性の向上の推進を図る観点から、手ぶら観光カウンターへの案内状況や荷物の一時預かり等の自主的な取組を調査しました。平成30年3月28日に近畿運輸局に対し、必要な改善措置を講じるよう通知したところ、次のとおり、対応状況について回答がありました。

(注)「手ぶら観光カウンター」: 外国人への対応が可能な、手荷物の配送又は一時預かりサービスの窓口

国土交通省(本省)から「手ぶら観光」の共通ロゴマークの使用承認を受けた事業者(認定事業者)が開設



「手ぶら観光」  
共通ロゴマーク



Japan.  
Hands-Free  
Travel



## 〔調査の概要〕

### 調査の背景

- ◆ 新たな「観光ビジョン」(平成28年3月)に基づき、「観光先進国」の実現に向け、政府一丸、官民挙げての取組を実施。訪日外国人旅行者数について、従来の目標を大幅に前倒し、平成32年4,000万人
- ◆ 訪日外国人旅行者がキャリーバッグ等を運ぶ負担を軽減できるよう、一時預かりや宅配サービス等の「手ぶら観光」を推進。32年までに手ぶら観光カウンターを、全主要交通結節点に設置の計画
- ◆ 国土交通省は、共通ロゴマークを作成。マークの使用を承認した事業者等には、手ぶら観光カウンターの整備等を支援（補助事業）
- ◆ 29年の訪日外国人旅行者数は、過去最高の約2,869万人。近畿地方では、全国を上回るペースで増加し、大阪府で約1,111万人、京都府でも約742万人が訪問
- ◆ 同省の資料(30年3月5日時点)で、手ぶら観光カウンターは、全国に209か所、うち近畿地方には44か所(全国の21.1%)
- ◆ 主要ターミナル駅や空港等において、カウンターの案内が十分でなく、訪日外国人旅行者が荷物の預かり場所の確保に困っている状況

### 調査の内容・結果

#### 【調査内容】

- 近畿地方の手ぶら観光カウンター19か所に出向き、現地調査。現地での案内表示の状況などを確認
  - 国土交通省やJNTOの手ぶら観光カウンターに関する情報提供の状況等を調査
- (注) JNTO：独立行政法人国際観光振興機構（日本政府観光局）

#### 【主な調査結果】

- ◆ 国土交通省やJNTOのウェブサイトの掲載情報に不備、不足
  - ◆ 最寄り駅からカウンターまでの案内表示なしの例。分かりにくい
  - ◆ 認定事業者から、制度やロゴマークの更なる周知などの意見
  - ◆ 認定事業者には、「手ぶら観光」の利便性向上の独自取組も
- ☆ なお、近畿運輸局（29年2月）や京都市（同年3月）の調査で、「手ぶら観光」を知らないとする回答が多数

### ガイドブックの作成、提案

試みとして、訪日外国人旅行者の意見や不満等にも対応できる「手ぶら観光カウンターガイドブック」を手作り。カウンター（19か所）の基本情報、最寄り駅からの主な経路等の写真など、分かりやすく整理。近畿運輸局など関係機関や認定事業者に提案

### 改善意見

近畿運輸局は、次の措置を講ずる必要

- 1 ウェブサイト等の掲載情報の不備等の改善について、国土交通省（本省）等へ連絡
- 2 「手ぶら観光」制度やロゴマークの更なる周知
- 3 訪日外国人旅行者に対する手ぶら観光カウンターの情報提供方を検討する際には、「手ぶら観光カウンターガイドブック」も参考

## 〔通知事項と回答〕

### 通知事項 1

国土交通省及びJNTOのウェブサイト（スマートフォン専用アプリ含む。）の手ぶら観光カウンターに関する情報に不備や不十分な点がみられることから国土交通省等へ改善方連絡すること

### 回答

国土交通省本省に対し、JNTOのウェブサイトにおける掲載情報の拡充等、手ぶら観光カウンターに関する外国人旅行者への情報の提供に係る一層の改善を提案した。

その後、国土交通省では、平成30年5月31日より手ぶら観光カウンター情報を民間事業者等がホームページ・アプリ・SNS等のコンテンツとして広く利用できるようオープンデータとして公開し、従来の公表項目のほか、カウンターの住所や営業時間、対応言語、サービス内容及び利用料金等といった詳細な情報を公表している。

<オープンデータ公表サイト（国土交通省）>

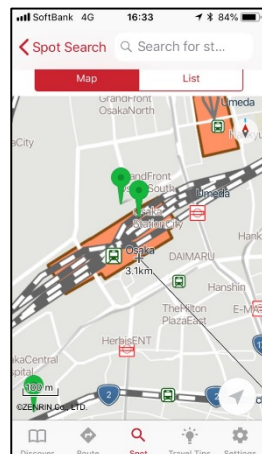
[http://www.mlit.go.jp/seisakutokatsu/freight/seisakutokatsu\\_freight\\_tk1\\_000141.html](http://www.mlit.go.jp/seisakutokatsu/freight/seisakutokatsu_freight_tk1_000141.html)

### 改善例

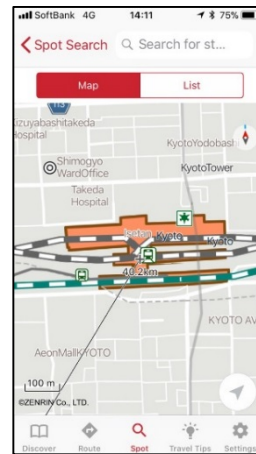
スマホアプリで、従前は大阪駅周辺に3か所、京都駅周辺に4か所あるカウンターが表示されていなかったが、現在は正確に表示され、改善された。



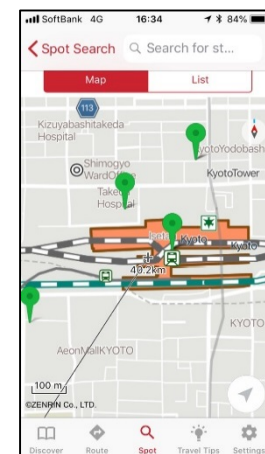
大阪駅  
周辺



50



京都駅  
周辺



## 通知事項2

「手ぶら観光」制度や共通ロゴマークについて、更なる周知を図ること

## 通知事項3

訪日外国人旅行者に対する手ぶら観光カウンターの情報提供方策を検討する際には、当局が作成した「手ぶら観光カウンターガイドブック」も参考とすること



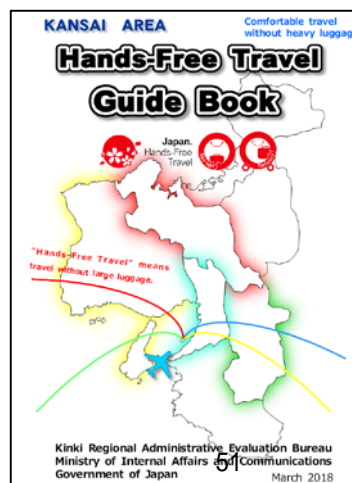
## 回答

観光ビジョン推進関西ブロック戦略会議 観光産業促進ワーキンググループ会合（平成30年6月5日）において、構成員である地方公共団体、観光関係団体等に対して「手ぶら観光」の制度やロゴマークの周知を依頼するとともに、近畿管区行政評価局作成の「手ぶら観光カウンターガイドブック」を紹介し、活用するよう促した。

○ 当局が作成したガイドブック表紙  
〔日本語版〕



〔英語版〕



詳細については下記参照

〔日本語版〕

[http://www.soumu.go.jp/main\\_content/000541213.pdf](http://www.soumu.go.jp/main_content/000541213.pdf)

〔英語版〕

[http://www.soumu.go.jp/main\\_content/000541214.pdf](http://www.soumu.go.jp/main_content/000541214.pdf)