

平成 27 年 3 月 26 日

総務省九州管区行政評価局

国の地方支分部局等における行政サービスの改善に関する行政評価・監視 —利用者サービスの推進及び安全・利便の確保の取組状況を中心として— 〈調査結果に基づく改善意見の通知〉

九州管区行政評価局（局長：^{おごう としお}小河 俊夫）は、利用者サービスの推進及び安全・利便を確保する観点から、国の地方支分部局等における行政サービスの実施状況を調査し、この度、調査結果を取りまとめました。また、調査を効果的・効率的に進めるため、行政相談委員（総務大臣から苦情の相談に関する業務の委嘱を受けた者）とも連携しています。

あわせて、調査結果に基づき、平成 27 年 3 月 26 日、関係機関に対し、所要の改善措置を講ずるよう所見表示を行いましたので公表します。

調査担当局所	九州管区行政評価局、佐賀行政評価事務所
調査実施時期	平成 26 年 12 月～27 年 3 月
調査対象機関	府省の地方支分部局 47 機関 40 庁舎

【本件照会先】

総務省九州管区行政評価局

担当：第一部 評価監視官 ^{たかざね}高実 祐一

電話（直通）：092-431-7088

F A X : 092-431-7085

E メール：ksy13@soumu.go.jp

調査結果の要旨

調査の背景

当局は、各府省が行うホームページを活用した提供情報の充実等について、平成 19 年 3 月に調査を実施（前回調査）し、関係機関に対して改善意見を提示

平成 18 年 12 月にバリアフリー対策の大幅な見直しあり
また、平成 14 年の健康増進法制定以降、国は、受動喫煙防止対策を推進

しかし、国の庁舎における受動喫煙防止対策は依然として不十分

多くの国民が出入りする国の庁舎では、的確な防火対策が重要
また、AED については、その設置拡大及び適切な管理が重要

所見表示

ホームページ内に代替テキスト、サイトマップ等の設置。通信暗号化の設定による個人情報の保護

施設をバリアフリーの基準に適合させるため、高齢者・身体障がい者の意見を反映させた施設点検及び整備の実施

出入口からたばこの煙が漏れる構造となっている喫煙室の改善

防火管理者の選任等を的確に行うため、担当者間で防火管理業務の引継ぎを行う仕組み等の構築

庁舎利用者や市民の生命を守る観点から AED の設置を検討
など

調査結果

ホームページにおける情報提供及び個人情報保護対策 < P3 >

ホームページの利便の向上、個人情報保護対策の推進の観点から、前回調査で 12 機関に対して改善を求めた事項の改善状況を確認
6 機関未改善

バリアフリー対策等の実施状況 < P4 ~ 6 >

庁舎のバリアフリー対策

調査対象 40 庁舎の施設が、バリアフリーの基準（「建築物移動等円滑化基準」）に適合しているか調査した結果、下記の施設が基準に適合せず。

- | | |
|------------|--------------|
| ・階段・廊下・傾斜路 | ・車いす利用者用駐車施設 |
| ・便所 | ・案内設備までの経路 |

受動喫煙防止対策

調査対象 39 庁舎における受動喫煙防止対策を調査した結果、
庁舎内全面禁煙を実施している 22 庁舎のうち 15 庁舎で不適切な事例あり
空間分煙を実施している 17 庁舎のうち 13 庁舎で不適切な事例あり

その他 < P7 ~ 8 >

防火対策及び AED の設置・管理状況について調査した結果、
防火管理者の選任等
調査対象 30 機関のうち 15 機関で不適切な事例あり
AED の設置・管理状況
調査対象 39 庁舎のうち 10 庁舎で AED 未設置

< 通知先機関 >

福岡法務局、福岡保護観察所、福岡財務支局、門司税関、福岡国税局、福岡労働局、福岡検疫所、九州農政局、九州森林管理局、九州地方整備局、九州運輸局、福岡管区気象台、第七管区海上保安本部、佐賀地方法務局、佐賀労働局

制度の概要

「行政情報の電子的提供に関する基本的考え方（指針）」
（平成 16 年 11 月 12 日各府省情報化統括責任者連絡会議決定）

「個人情報の保護に関する基本方針」
（平成 16 年 4 月 2 日閣議決定）

など



画像への代替テキストの設定等、高齢者及び視覚障がい者への配慮

適切な情報セキュリティシステムの整備

サイトマップの設置等、国民が迅速に情報にアクセスできる環境の整備

情報公開の手續に関する情報の記載

主な調査結果

前回調査における指摘事項の確認結果（12 機関に対して改善を求めた結果、6 機関は未改善）

< 指摘事項の内訳 >

画像に代替テキストを設定していないもの.....	7 機関中 3 機関未改善
サイトマップ等を設置していないもの.....	7 機関中 2 機関未改善
必要なページに通信暗号化措置を設定していないもの.....	3 機関中 3 機関未改善
個人情報の開示請求手續に関する情報が記載されていないもの.....	3 機関中 1 機関未改善

< 前回調査で改善を求めた機関 >

九州管区警察局、福岡法務局、福岡国税局、九州厚生局、福岡検疫所、福岡森林管理署、九州地方整備局、福岡国道事務所、佐賀国道事務所、国営海の中道海浜公園事務所歴史公園課、第七管区海上保安本部、九州防衛局



通知事項

ページ内に掲載した画像に代替テキストを設定し、高齢者及び視覚障がい者に配慮すること。

サイトマップ等を設定し、利用者の利便を向上させること。

国民の個人情報を入力させるページには通信暗号化を行うこと。

個人情報の開示請求等に関する情報をホームページに掲載すること。

(1) バリアフリー対策の実施

制度の概要

- ・「高齢者・障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律（バリアフリー法）」（平成 18 年法律第 91 号）
- ・「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（バリアフリー法施行令）」（平成 18 年政令第 379 号） など



国の地方支分部局等が入居する庁舎は、バリアフリー法の「特定建築物」又は「特別特定建築物」に該当床面積 2,000 m²以上の特別特定建築物を建築...「建築物移動等円滑化基準」(バリアフリー法施行令 11 条 ~ 23 条) に適合させる義務あり

床面積 2,000 m²未満の特別特定建築物を建築...「建築物移動等円滑化基準」に適合させる努力義務あり
特定建築物の建築・模様替を行う場合...「建築物移動等円滑化基準」に適合させる努力義務あり

今回の調査対象 40 庁舎は、いずれも「建築物移動等円滑化基準」に適合させる努力義務あり

主な調査結果

参考資料 P3

階段・廊下・傾斜路が移動等円滑化基準に適合していないもの

- 階段上端部の廊下等に点状ブロックが敷設されていない..... (3 庁舎)
- 車いす使用者用便所前の廊下の照度が不足している..... (1 庁舎)
- 階段の手すりが握りにくい形状となっている..... (6 庁舎)
- 庁舎の一部の階段に手すりが設置されていない..... (2 庁舎)
- 階段の踏面端部と路面に明度差がない..... (2 庁舎)

参考資料 P4

便所が移動等円滑化基準に適合していないもの

- 車いす使用者用便房を設置していない..... (1 庁舎)
- 車いす使用者用便房に十分な空間が確保されていない... (9 庁舎)
- オストメイト対応便房がない..... (34 庁舎)
- 男子用小便器の高さが基準を満たしていない..... (3 庁舎)

主な調査結果

参考資料 P4～5

参考資料 P5

エレベーター・便所・駐車施設に関する標識、案内設備が建築物移動等円滑化基準に適合していないもの

車いす使用者用駐車施設の位置表示がない.....(6庁舎)

車いす利用者用便所の案内表示がない.....(3庁舎)

庁舎案内板に、車いす使用者用便所の位置を表示していない(1庁舎)

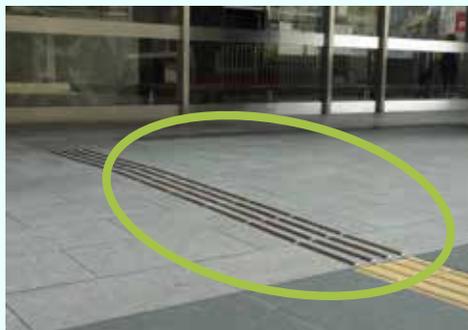
庁舎案内板に点字が敷設されていない.....(2庁舎)

車いす使用者用駐車施設が建築物移動等円滑化基準に適合していないもの

車いす使用者用駐車施設を設置していない.....(2庁舎)

車いす使用者用駐車施設の幅(350 cm以上)が確保されていない(1庁舎)

案内設備までの経路が建築物移動等円滑化基準に適合していないもの
線状ブロックと周辺床面に明度差がない(4庁舎)



【福岡合同庁舎本館】

移動等円滑化経路上に点状ブロック等を全く敷設していない(3庁舎)



受付窓口まで視覚障がい者を誘導する点状ブロックが敷設されていない!

【福岡保護観察所】

通知事項

施設をバリアフリー法及び関係法令の基準に適合させるため、

高齢者や身体障がい者等の意見を反映した施設点検を実施すること。

庁舎の改修等を伴わず改善可能なものについては、速やかに改善措置を講ずること。

今後、施設の修繕・模様替を実施する場合は、建築物移動等円滑化基準に適合させる措置を講ずること。

(2) 受動喫煙防止対策の実施

報告書 P 38 ~

制度の概要

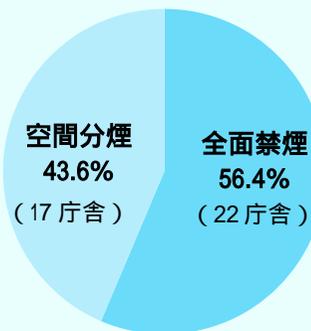
- ・健康増進法（平成 14 年法律第 103 号）
- ・「職場における喫煙対策に関する指針について」（平成 15 年 7 月 10 日付け勤職-223 人事院総務局勤務条件局長通知）
- ・「受動喫煙防止対策について」（平成 22 年 2 月 25 日付け健発 0225 第 2 号厚生労働省健康局長通知）など



国の庁舎では空間分煙を確保し、可能な範囲で全面禁煙とする。
庁舎内に喫煙所を設けた場合は、当該喫煙所とその周辺の空気環境測定（浮遊粉じん及び一酸化炭素の濃度を測定）を行う。
全面禁煙を行っている場所では、その旨を表示する。

主な調査結果

参考資料 P6



全面禁煙を実施している 22 庁舎のうち 15 庁舎（68.2%）において不適切なものあり
庁舎出入口付近に喫煙コーナーを設置しており、たばこの煙が庁舎内に入るおそれのあるもの（3 庁舎）
全面禁煙の表示を行っておらず全面禁煙かどうか不明のもの（8 庁舎）

空間分煙を実施している 17 庁舎のうち 13 庁舎（76.5%）において不適切なものあり
喫煙室の出入口が一部開いており、たばこの煙が出入口から漏れるおそれのあるもの（1 庁舎）
喫煙室及びその周辺の空気環境測定を行っていないもの（11 庁舎）
喫煙室の表示等を行っていないもの（4 庁舎）

参考資料 P6

通知事項

全面禁煙

庁舎出入口付近に喫煙場所を設けている場合は、喫煙場所を変更すること。
全面禁煙の表示を行うこと。

空間分煙

喫煙室の出入口からたばこの煙が漏れるものは、喫煙室の構造を改善すること。
喫煙場所の表示を行うこと。
喫煙室及びその周辺の空気環境測定を行うこと。

(1) 防火対策の実施状況

制度の概要

消防法
(昭和23年法律第186号)
消防法施行令
(昭和36年政令第37号)
消防法施行規則
(昭和36年自治省令第6号) など

防火管理者の選任等 (一定の要件を満たす庁舎)

- ・防火管理者の選任及び所轄消防長等に対する届出
- ・消防計画の作成及び所轄消防長に対する届出
- ・消防計画に基づく消防訓練の実施 など

火災予防などの実施 (全ての庁舎)

- ・廊下等に、避難の支障となる物品が放置等されないよう管理
- ・防火戸の前に、閉鎖の支障となる物品が放置等されないよう管理 など

主な調査結果

調査対象 39 機関の中で防火管理者の選任等が義務付けられている
30 機関のうち 15 機関 (50.0%) で不適切なものあり

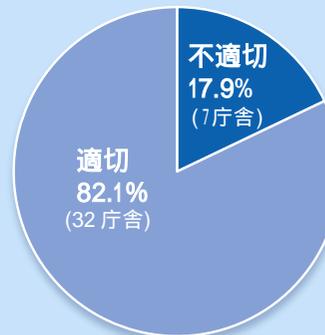


- ・防火管理者を選任していない (3機関)
- ・新たに消防計画を策定していない (5機関)
- ・平成25年度以降、消防訓練を実施していない (13機関) など

上記の原因・理由

人事異動に伴って、担当者間で防火管理業務の引継ぎができていない など

火災予防などの実施が義務付けられている調査対象 39 庁舎のうち 7 庁舎 (17.9%) で不適切な物品等の管理あり



- ・避難経路・防火戸等の前に物品が置かれている (3機関)
- ・電気室等に物品が置かれている (6機関)

通知事項

担当者間の事務引継ぎができる仕組みを構築するなどして、防火管理者選任、消防計画作成及びこれらの届出を的確に実施すること。
また、消防計画に基づき消防訓練を的確に実施すること。
避難の障害となるものについて、速やかに改善措置を行うこと。 など

(2) AEDの設置及び維持管理

報告書 P 55 ~

制度の概要

・「自動体外式除細動器（AED）の適切な管理等の実施について（注意喚起及び関係団体への周知依頼）」（平成 21 年 4 月 16 日付け医政発第 0416002 号・薬食発 0416002 号厚生労働省医政局長・医薬食品局長通知）

・「AEDの適正配置に関するガイドライン」
（平成 25 年 9 月 9 日一般財団法人日本救急医療財団） など



AEDの設置が推奨される具体例

- ・市役所、公民館、市民会館等、比較的規模の大きな公共施設
- ・交番、消防署等の人口密集地域にある公共施設

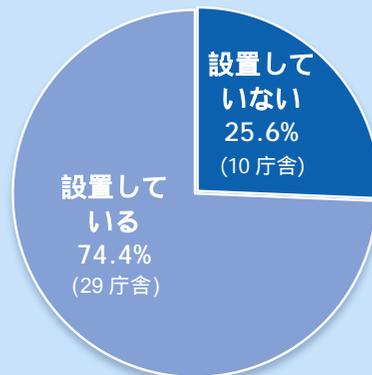
AED設置者が行うべき事項

- ・AEDの日常点検を実施する点検担当者を配置し、日常点検（日常点検等の実施、表示ラベルによる消耗品（電極パッド、バッテリー）の管理等）の実施
- ・AEDの設置情報を一般財団法人日本救急医療財団に登録

主な調査結果

AEDの設置状況

調査対象 39 庁舎のうち
10 庁舎（25.6%）が AED を
設置していない。



AEDの管理状況

庁舎を管理する機関が AED を設置している
27 庁舎のうち 16 庁舎（59.3%）で不適切なものあり

主な内容

- ・電極パッドの使用期限経過（1 庁舎）
- ・日常点検未実施（5 庁舎）
- ・日常点検の結果未記録（5 庁舎）
- ・AED の設置情報が日本救急医療財団に未登録（6 庁舎）

AEDの管理要領を
策定して管理している
機関もあり



通知事項

AEDを設置していない機関は、庁舎利用者や市民の生命を守る観点から、庁舎所在地付近の人口等を勘案しながら AED の設置を検討すること。
AED を管理している機関は、組織的・継続的に AED を管理するため、管理要領等を策定し、これに基づき日常点検等を適切に実施すること。 など

【その他通知事項】

身体障害者補助犬の受入れの表示（報告書 P 65）

関係機関は、身体障害者補助犬利用者の利便性の向上を図るため、庁舎建物の出入口等、利用者の視認可能な位置に「ほじょ犬マーク」を掲示し、身体障害者補助犬の受入れを明示すること。

国の地方支分部局等における行政サービスの改善に関する

行政評価・監視

- 利用者サービスの推進及び安全・利便の確保の取組状況を中心として -

< 調査結果に基づく改善意見の通知 >

参考資料

平成 27 年 3 月 26 日

九州管区行政評価局

【調査対象機関（管理庁舎名）】

九州管区警察局
福岡法務局（福岡法務合同庁舎）
福岡法務局久留米支局（福岡法務局久留米支局庁舎）
" 筑紫支局（" 筑紫支局庁舎）
" 柳川支局（" 柳川支局庁舎）
" 行橋支局（" 行橋支局庁舎）
佐賀地方法務局（佐賀合同庁舎）
" 武雄支局（佐賀地方法務局武雄支局庁舎）
福岡保護観察所（福岡保護観察所庁舎）
福岡財務支局（福岡合同庁舎）
佐賀財務事務所（佐賀第2合同庁舎）
門司税関（門司港湾合同庁舎）
門司税関博多税関支署（福岡港湾合同庁舎）
" 伊万里税関支署（伊万里港湾合同庁舎）
福岡国税局
飯塚税務署（飯塚合同庁舎）
若松税務署（若松港湾合同庁舎）
福岡税務署（福岡税務署庁舎）
大牟田税務署（大牟田税務署庁舎）
唐津税務署（唐津税務署庁舎）
鳥栖税務署（鳥栖税務署庁舎）
大牟田労働基準監督署（大牟田労働基準監督署庁舎）
福岡中央労働基準監督署（福岡中央労働基準監督署庁舎）
福岡東労働基準監督署（福岡東労働基準監督署庁舎）
福岡中央公共職業安定所（福岡中央公共職業安定所庁舎）
福岡南公共職業安定所（福岡南公共職業安定所庁舎）
小倉公共職業安定所（小倉公共職業安定所庁舎）
武雄労働基準監督署（武雄労働基準監督署庁舎）
伊万里労働基準監督署（伊万里労働基準監督署庁舎）
唐津公共職業安定所（唐津公共職業安定所庁舎）
鹿島公共職業安定所（鹿島公共職業安定所庁舎）
九州厚生局
福岡検疫所
九州農政局福岡地域センター（九州農政局福岡地域センター庁舎）
九州森林管理局福岡森林管理署（九州森林管理局福岡森林管理署庁舎）
九州地方整備局（福岡第二合同庁舎）
福岡国道事務所（福岡国道事務所庁舎）
佐賀国道事務所（佐賀国道事務所庁舎）
国営海の中道海浜公園事務所（国営海の中道海浜公園事務所庁舎）
国営海の中道海浜公園事務所歴史公園課（吉野ヶ里歴史公園）
（国営海の中道海浜公園事務所歴史公園課庁舎）
九州運輸局
福岡運輸支局（福岡運輸支局庁舎）
佐賀運輸支局（佐賀運輸支局庁舎）
福岡管区气象台（福岡管区气象台庁舎）
第七管区海上保安本部
唐津海上保安部（唐津港湾合同庁舎）
九州防衛局

...ホームページにおける情報提供及び個人情報保護対策のみ調査（7機関）

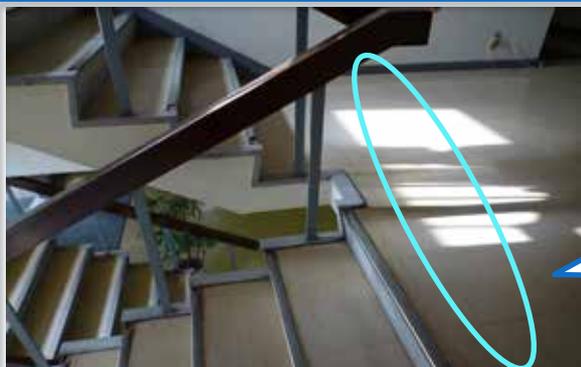
...バリアフリー対策、受動喫煙防止対策、その他（防火対策、AED設置）を調査（39機関）

...バリアフリー対策のみ調査（1機関）

当局が指摘した主な事例

1 バリアフリー対策の実施

階段上端部の廊下等に点状ブロックが設置されていないもの



【福岡保護観察所庁舎】

視覚障害者に段差の警告を行う点状ブロックが設置されていないため、視覚障がい者にとって危険な状況

階段の手すりが握りにくい形状となっているもの



【九州農政局福岡地域センター】

手すりの形状が四角状となっており、握力の弱い高齢者にとって握りにくい形状となっている。

階段の端部と路面に明度差がないもの



【小倉公共職業安定所庁舎】

階段の端部と踏面に明度差がないため、視覚障がい者にとっては、どこが階段の端になるか判別が難しく、足を踏み外すおそれがある。

当局が指摘した主な事例

車いす使用者用便房に十分な空間が確保されていないもの



【伊万里港湾合同庁舎】

車いす使用者用便房内部のスペースがせまいため、車いすによる便房内の円滑な移動が困難となっている。

男子用小便器の高さが基準を満たしていないもの



【福岡森林管理署庁舎】

男子用小便器の受け口の高さが50 cmとなっており、基準を満たしていない。

車いす使用者用駐車施設の位置表示がないもの



【門司港湾合同庁舎】

車いす使用者用駐車場が設置されているが、この近辺に車いす使用者用駐車場の位置を示す標識が設置されていないため、車いす使用者が駐車する際に車いす使用者用駐車場の位置が分かりづらい。

当局が指摘した主な事例

車いす使用者用便所の位置表示がないもの



車いす使用者用便所が防火戸の陰にあり、庁舎案内図も無いことから、車いす使用者用便所の位置が分かりづらい。

【福岡法務局柳川支局庁舎】

車いす使用者用駐車施設の幅（350 cm以上）が確保されていないもの



幅が 325 cmとなっており、350 cm以上の幅を確保できていない。

【福岡国道事務所庁舎】

当局が指摘した主な事例

2 受動喫煙防止対策の実施

庁舎出入口付近に喫煙コーナーを設置しており、受動喫煙のおそれがあるもの



【福岡保護観察所】

利用者が、庁舎出入口のそばの喫煙コーナーでたばこを吸うと、別の利用者がそのたばこの煙を吸うおそれがある。

喫煙室の出入口が一部開いており、たばこの煙が出入口から漏れるおそれがあるもの



【大牟田労働基準監督署】

喫煙室の出入口の戸が上半分しか設置されておらず、空いている下の部分から、喫煙室内の煙が庁舎内に漏れるおそれがある。