

平成 28 年 2 月 12 日  
九州管区行政評価局  
佐賀行政評価事務所

## 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—

### 【行政評価・監視結果に基づく改善通知に対する改善措置状況】 (2 回目のフォローアップ)

九州管区行政評価局(局長:<sup>つのだゆういち</sup>角田祐一)は、佐賀行政評価事務所(所長:中村正人)と合同で、国の庁舎の利用者の安全及び利便の向上を図る観点から、平成 26 年 12 月から 27 年 3 月にかけて福岡県及び佐賀県に所在する国の庁舎(抽出)のバリアフリー対策、防火対策などの実施状況を調査し、27 年 3 月 26 日に、庁舎を管理する国の行政機関に対して改善意見を通知しました(同日公表済み)。

これに対して、各行政機関から改善状況の回答(平成 27 年 6 月～7 月)があり、庁舎の点検の実施、施設の改善などの改善措置が講じられています。

この度、その後の改善状況についてのフォローアップを行いました。

#### <本件照会先>

総務省 九州管区行政評価局  
担当:第一部第3評価監視官 <sup>たかさね</sup>高実 祐一  
電話(直通):092-431-7088 FAX:092-431-7085  
Eメール:ksy13@soumu.go.jp

# 通知事項1 バリアフリー対策の実施

## 制度の概要

調査対象 40 庁舎は、バリアフリー法により、建築物特定施設(注 1)の修繕・模様替えを行う場合等には、建築物移動等円滑化経路基準(注 2) (以下「円滑化基準」という。)に適合させるための必要な措置を講じる努力義務あり

(注)1「建築物特定施設」とは、出入口、廊下、階段、エレベーター、便所、敷地内通路、駐車場など、バリアフリー法施行令第 6 条に定められた施設  
2「円滑化基準」とは、高齢者、障害者等の移動又は施設の利用に係る身体負担を軽減することにより、その移動上又は施設の利用上の利便性及び安全性を向上するための基準をいう。

## 主な調査結果

福岡県内及び佐賀県内の国の庁舎(40 庁舎)を調査したところ、受付窓口等まで点状ブロック等を敷設していないもの(3 庁舎)、階段踏面端部と路面とに明度差がないもの(2 庁舎)、車いす使用者用駐車場を設置していないもの(2 庁舎)、オストメイト対応便房を設置していないもの(34 庁舎)など円滑化基準に対応していないものが計 132 事例存在

## 通知事項

- 下部機関を含め、高齢者、障害者等の参画や意見を聴取するなど高齢者、障害者等の意見を反映した施設点検を行うこと。
- 庁舎の大規模改修等を伴わず改善可能な施設については、速やかに改善措置を講ずること。
- 建築物移動等円滑化基準に適合しない建築物特定施設については、今後の修繕又は模様替の機会を捉え、所要の措置を講ずること。

## 改善措置の内容

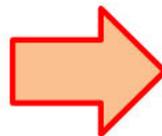
- 改善意見を提示した 14 機関のうち、高齢者、障害者等の意見を反映した施設点検を実施しているものが 11 機関、高齢者、障害者等の意見の把握を行っているものが 2 機関、高齢者、障害者等の意見聴取等を検討しているものが 1 機関
- 指摘した 132 事例のうち、改善されているものが 39 事例、予算要求などの改善に向け具体的措置が講じられているものが 30 事例、今後の修繕又は模様替えの機会を捉え改善の措置が講じられる予定のものが 63 事例

## 主な改善措置済事例

改善前

階段手すり

改善後



## 通知事項2 防火対策の実施

### 制度の概要

消防法等に基づき、面積などの一定の要件を満たす庁舎については、防火管理者の選任・消防計画の作成及びこれらの届出、消防訓練の実施が義務付け。また、消防法等に基づき、廊下・防火扉や電気室に不要な物品が放置されないよう適切な管理の義務付け

### 主な調査結果

- 39 機関を調査したところ、防火管理者未選任、消防計画未作成、消防訓練未実施や避難経路・電気室に物品が置かれているなど不適切な管理となっているものが 34 事例存在

### 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により、防火管理者の選任、消防計画の作成及びこれらの届出を的確に行うこと。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は、速やかに改善措置を行うこと。 など

### 改善措置の内容

指摘した 34 事例は全て改善済み

## 通知事項3 AEDの設置及び維持管理の実施

### 制度の概要

- 市役所、公民館、市民会館等比較的規模の大きな公共施設や交番、消防署等の人口密集地域にある公共施設についてはAEDの設置が望ましく、その設置場所を周知することとされている。  
また、AED設置者には日常点検の実施等が求められている。

### 主な調査結果

- 39 機関を調査したところ、AEDを設置していない、AEDを設置していてもその設置場所の表示がない、日常点検未実施、電気パッドの使用期限経過などが 41 事例存在

### 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、AEDの設置について検討すること。
- AEDを設置している機関は、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。また、AEDの設置場所について点検し、改善を検討すること。

### 改善措置の内容

- 指摘した 41 事例のうち、AEDの設置位置を表示、動作点検(毎日)及び損傷等の有無の確認(毎月)を実施し点検チェック表に記載するよう下部機関に指示を行うなど、改善されているものが 33 事例、AEDの設置について協議を行った結果、設置する方向で調整中など、改善予定のもの等が 5 事例

## その他の通知事項

### ① 受動喫煙防止対策の実施

受動喫煙防止対策のため、喫煙室出入口からたばこの煙が漏れる構造となっている庁舎の喫煙室の構造の改善、喫煙場所の変更、禁煙表示の実施

→ 【改善状況】 指摘した 27 事例のうち、改善されているものが 24 事例、予算要求など改善に向け具体的措置が講じられているものが 2 事例

### ② ホームページにおける情報提供の充実等

ページ内に掲載した画像への代替テキストの設定、音声読み上げソフトへの対応、サイトマップ・戻るボタン・ページタイトルの設置、現在位置の表示等、個人情報に係る通信暗号化 など

→ 【改善状況】 指摘した 13 事例のうち、サイトマップ、現在位置を表示するなど、改善されているものが 12 事例、本年度内に代替テキスト設定に着手のものが 1 事例

# 参考

## 【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）

- ◎…バリアフリー対策のみ調査（1機関）

## 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(2回目のフォローアップ)

### －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－

九州管区行政評価局・佐賀行政評価事務所

- 調査の実施時期：平成26年12月～27年3月
- 調査対象機関：国の地方支分部局47機関40庁舎
- 改善意見通知年月日：平成27年3月26日
- 改善意見通知先：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、福岡検疫所、福岡労働局、九州農政局、九州森林管理局、九州地方整備局、九州運輸局、福岡管区气象台、第七管区海上保安本部、佐賀地方方法務局、佐賀労働局（計15機関）
- 回答年月日(1回目)：平成27年6月17日～7月21日
- 回答年月日(2回目)：平成27年12月21日～28年1月14日

改善意見(概要)	改善措置状況(概要)
<p><b>1 ホームページにおける情報の提供及び個人情報保護対策</b></p> <p>関係行政機関は、ホームページにおける利便性の向上、個人情報保護対策の推進及び提供情報の充実を図る観点から、以下の措置を講ずる必要がある。</p> <p>① ページ内に掲載した画像に代替テキストを設定し、音声読み上げソフトに対応させる等、高齢者及び視覚障害者に配慮したページとすること。</p> <p>② サイトマップ、戻るボタン、ページタイトルの設置、現在位置の表示等、利用者の利便に配慮したページを作成すること。</p> <p>③ 氏名等、国民の個人情報を入力させるページの通信暗号化を行うこと。</p> <p>④ 個人情報の開示請求等の手続に関する情報をホームページに掲載すること。</p>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> <p>→：1回目のフォローアップ時に確認した改善状況</p> <p>⇒：2回目のフォローアップ時に確認した改善状況</p> </div> <p>&lt;改善状況&gt;</p> <p>→ 指摘した13事例のうち、改善されたものが8事例、改善予定のものが4事例、検討中のものが1事例</p> <p>⇒ 指摘した13事例のうち、改善されたものが12事例、改善予定のものが1事例</p> <p>[改善事例]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 利用者の個人情報を入力させるフォームを設置したページに、個人情報</li> </ul>

改善意見(概要)	改善措置状況(概要)
<p data-bbox="152 308 595 336"><b>2 バリアフリー対策等の実施状況</b></p> <p data-bbox="163 355 595 384"><b>(1) バリアフリー対策の実施状況</b></p> <p data-bbox="203 403 1099 528">関係行政機関は、高齢者や障害者等の庁舎の利用上の利便及び安全の向上を促進する観点から、バリアフリー法及び関係法令に基づく基準に適合した施設とするため、以下の措置を講ずる必要がある。</p> <p data-bbox="203 547 1099 624">① 下部機関を含め、高齢者や身体障害者等の参画や意見を聴取するなど高齢者や身体障害者等の意見を反映した施設点検を行うこと。</p> <p data-bbox="203 1177 1099 1254">② 庁舎の大規模改修等を伴わず改善可能な施設については、速やかに改善措置を講ずること。</p> <p data-bbox="203 1273 1099 1350">③ 建築物移動等円滑化基準に適合しない建築物特定施設については、今後の修繕又は模様替の機会を捉え、所要の措置を講ずること。</p>	<p data-bbox="1160 212 2040 240">を保護するための通信の暗号化（SSL等）を実施（九州地方整備局）</p> <p data-bbox="1133 499 1294 528">&lt;改善状況&gt;</p> <p data-bbox="1133 547 2085 719">→ 改善意見を提示した14機関のうち、高齢者・身体障害者(以下「身障者」という。)の意見を反映した施設点検を実施しているものが1機関、高齢者・身障者の意見の把握を行っているものが3機関、高齢者・身障者の意見聴取等を検討しているものが10機関</p> <p data-bbox="1133 738 2085 911">⇒ 改善意見を提示した14機関のうち、高齢者・身障者の意見を反映した施設点検を実施しているものが11機関、高齢者・身障者の意見の把握を行っているものが2機関、高齢者・身障者の意見聴取等を検討しているものが1機関</p> <p data-bbox="1144 930 1283 959">[改善事例]</p> <ul data-bbox="1144 978 2085 1054" style="list-style-type: none"> <li>・ 身体障害者団体から施設の点検、整備方法について助言等を求め、事務室内の点字ブロック設置に当たって、これを参考とした。(福岡法務局)</li> </ul> <p data-bbox="1133 1121 1294 1150">&lt;改善状況&gt;</p> <p data-bbox="1133 1169 2085 1294">→ 指摘した132事例のうち、改善されているものが22事例、予算要求などの改善に向け具体的措置が講じられているものが45事例、今後の修繕又は模様替の機会を捉え改善の措置を講じられる予定のものが65事例</p> <p data-bbox="1133 1313 2085 1342">⇒ 指摘した132事例のうち、改善されているものが39事例、予算要求など</p>

改善意見(概要)	改善措置状況(概要)
<p>(2) 受動喫煙防止対策の実施状況</p> <p>関係行政機関は、利用者の受動喫煙防止対策を一層推進するため、以下の措置を講ずるよう努める必要がある。</p> <p>① 喫煙室を設けているものの、喫煙室出入口からたばこの煙が漏れる構造となっている庁舎については、喫煙室の構造の改善を図ること。</p> <p>② 庁舎外に喫煙場所を設けている庁舎にあっては、速やかに喫煙場所の変更等の措置を講ずること。</p> <p>③ 喫煙室を設置している庁舎については、平成15年人事院通知に基づく空気環境測定を適切に実施し、環境改善を図ること。</p> <p>④ 全面禁煙を行っているものの、禁煙表示を行っていない庁舎については、表示を行うこと。</p> <p>⑤ 空間分煙を行っている庁舎については、喫煙場所の表示を行うこと。</p> <p>3 その他</p> <p>(1) 防火対策の実施状況</p> <p>関係行政機関は、火災予防及び火災発生時における庁舎利用者の安全確保等を図る観点から、以下の措置を講ずる必要がある。</p>	<p>の改善に向け具体的措置が講じられているものが30事例、今後の修繕又は模様替えの機会を捉え改善の措置を講じられる予定のものが63事例</p> <p>[改善事例]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 庁舎内の階段に握りやすい手すりを設置(福岡管区気象台)</li> <li>・ 庁舎出入口から庁舎内の受付窓口までの経路に線状ブロック等を敷設し、視覚障害者の誘導用経路を確保(福岡国道事務所)</li> </ul> <p>&lt;改善状況&gt;</p> <p>→ 指摘した27事例のうち、改善されているものが23事例、予算要求など改善に向け具体的措置が講じられているものが3事例、改善措置の実施について検討中のものが1事例</p> <p>⇒ 指摘した27事例のうち、改善されているものが24事例、予算要求など改善に向け具体的措置が講じられているものが2事例、改善措置が困難なものが1事例</p> <p>[改善事例]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 喫煙室入口のドアを改善し、喫煙室から煙が外に漏れない構造に変更(福岡労働局大牟田労働基準監督署)</li> </ul> <p>&lt;改善状況&gt;</p>

改善意見(概要)	改善措置状況(概要)
<p>① 防火管理者の選任、消防計画の作成及びこれらの所轄消防長等に対する届出に当たっては、担当者間の事務引継ぎができる仕組みを構築するなどにより、防火管理者の選任、消防計画の作成及びこれらの届出を的確に行うこと。</p> <p>また、消防訓練については、訓練を実施する時期、時間帯等に留意し、消防計画に基づき的確に実施すること。</p> <p>② 火災予防及び火災発生時の庁舎利用者の円滑な避難を阻害するものについては、速やかに改善措置を講ずるとともに、法令にのっとり、消防用設備等の点検を実施すること。</p> <p><b>(2) AEDの設置及び維持管理等の状況</b></p> <p>関係行政機関は、AEDの効果的な利用等を図る観点から、以下の措置を講ずる必要がある。</p> <p>① AEDが設置されていない庁舎を管理する機関は、庁舎の大小、庁舎が所在する場所の人口の密集状況等を勘案しながら、庁舎利用者や市民の生命を守る観点から、AEDの設置について検討すること。</p> <p>② 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。</p> <p>③ AEDを管理している機関は、AEDの配置場所の周知状況などについて点検し、改善を検討すること。</p> <p><b>(3) 身体障害者補助犬の受入れの表示状況</b></p> <p>関係行政機関は、身体障害者補助犬利用者の利便の向上及び国民に対</p>	<p>→ 指摘した34事例のうち、改善されているものが24事例、平成27年度中に改善が予定されているものが10事例</p> <p>⇒ 指摘した34事例は全て改善</p> <p>[改善事例]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>平成27年8月4日に所轄消防署立会いの下で消防訓練を実施(福岡保護観察所)</li> </ul> <p>&lt;改善状況&gt;</p> <p>→ 指摘した41事例のうち、改善されているものが28事例、改善予定のものが10事例、未改善のものが3事例</p> <p>⇒ 指摘した41事例のうち、改善されているものが33事例、改善予定のものが5事例、未改善(改善困難)なものが3事例</p> <p>[改善事例]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>庁舎内にAEDを設置(福岡国道事務所、佐賀国道事務所)</li> <li>AED管理運営要領及び点検表を作成し、下部機関に提示(九州森林管理局)</li> </ul> <p>&lt;改善状況&gt;</p>

改善意見(概要)	改善措置状況(概要)
する身体障害者補助犬への理解の促進の観点から、身体障害者補助犬の受入れを明示するため、「ほじょ犬マーク」等を庁舎建物の出入口など外部から容易に視認できる場所に掲示する必要がある。	→ 指摘した 17 事例については、いずれも庁舎入口に「ほじょ犬マーク」等を表示