

## ～合理的配慮に関する取組やバリアフリー化の一層の推進を～

## 「国の行政機関における障害者への合理的配慮の提供等に関する調査」

## ＜調査結果の公表＞

総務省新潟行政評価事務所は、令和2年3月から3年2月にかけて、障害者差別解消法が施行されてから4年が経過したことを踏まえ、障害を理由とする差別の解消を一層推進する観点から、新潟県内の国の行政機関における障害者への合理的配慮の提供状況、施設、設備のバリアフリー化の状況等について調査しました。

この調査は、当事務所が独自に企画・立案し、実施したもので、障害者団体から、事前に各機関のホームページのアクセシビリティの状況及び施設、設備のバリアフリー化についてご意見をお聴きした上で調査に当たり、調査結果についてもご意見を参考にして取りまとめています。

調査対象とした国の行政機関では、障害者への差別を解消するための措置や支援に関する様々な取組が実施されていましたが、一方で、更なる取組の実施が望まれる状況がみられましたので、本日、各機関に対して通知しました。

## ● 調査対象機関（13）

新潟行政評価事務所、新潟地方法務局、同柏崎支局、同上越支局、新潟地方検察庁、新潟財務事務所、新潟税務署、高田税務署、新潟公共職業安定所、長岡公共職業安定所小千谷出張所、新発田公共職業安定所、北陸地方整備局、北陸信越運輸局新潟運輸支局

（注）調査対象機関における機関区分（窓口機関、合同庁舎管理機関）については、2ページの機関別・調査項目別通知事項を参照。

## ● 関連調査等対象機関（4）

新潟県、新潟市、公益社団法人全国脊髄損傷者連合会新潟県支部  
車椅子友の会、社会福祉法人新潟県視覚障害者福祉協会

本報道資料及び結果報告書は、当事務所のホームページにも掲載しています。

これらの資料は、当事務所のホームページに設定されているアクセシビリティ閲覧支援ツールを活用し、音声読み上げ、文字拡大等ができます。

<https://www.soumu.go.jp/kanku/kanto/nigata.html>

## 【本件照会先】

新潟行政評価事務所 評価監視官 大槌、佐藤  
電話：025-282-1112 F A X：025-282-1124  
メール：niiga10@soumu.go.jp

## 調査の背景等

- ◇ 障害者差別解消法は、国の行政機関に対して、障害を理由とする不当な差別的取扱いを禁止することや合理的配慮を提供することを義務付け。また、国の行政機関の庁舎については、バリアフリー法に基づき、施設や設備のバリアフリー化が求められているところ
- ◇ 新潟県のアンケート調査（注）→ 障害者の人権が尊重されていないと回答した者の割合は約64%。窓口や店舗での障害者に対する合理的配慮が不十分であることを理由に挙げている者の割合は約15%
- ◇ 入店や施設利用の際に補助犬への理解を求める新潟県内の補助犬利用者の声を紹介する報道あり  
（注） 県民アンケート調査報告書「人権に関する意識について」（平成30年8月実施）

## 主な調査項目

このため、令和2年4月1日現在の県内の国の行政機関における差別を解消するための措置、支援の状況や施設、設備のバリアフリー化等の状況について計15項目を調査

- 合理的配慮、環境整備等の状況（ソフト面）（6項目）  
災害等が発生した際の避難方法、職員に対する研修の実施等

- 合理的配慮、環境整備等の状況（ハード面）（3項目）  
敷地内や庁舎内における施設、設備のバリアフリー化等

- 補助犬の受入れに関する周知、AEDの維持管理等（6項目）  
補助犬の啓発ステッカーの掲示、AEDの日常点検等

## 主な通知事項（全調査対象機関に対し、計116事項通知）

- 合理的配慮、環境整備等の状況（ソフト面）（42事項）  
障害者の避難方法についてマニュアルで規定、非常勤職員を含めた研修の実施等

- 合理的配慮、環境整備等の状況（ハード面）（23事項）  
点字ブロックの敷設、障害者が利用可能なトイレなどバリアフリー施設の位置の表示等

- 補助犬の受入れに関する周知、AEDの維持管理等（51事項）  
啓発ステッカーの掲示、AEDの日常点検の励行等

## 主な用語

合理的配慮：「社会的障壁の除去の実施について必要かつ合理的な配慮」のこと（障害者差別解消法第5条）

（例）視覚障害者の方が来所されたときに、ご本人の希望を踏まえて、職員が代読や代筆を行うことなど

バリアフリー化：高齢者、障害者等の移動又は施設の利用に係る身体の負担を軽減することにより、その移動上又は利用上の利便性及び安全性を向上すること

障害者差別解消法：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）

アクセシビリティ：高齢者や障害者を含め、誰もがホームページ等で提供される情報や機能を支障なく利用できること

アクセシビリティ閲覧支援ツール：ホームページを閲覧する際に、簡単な操作で音声読み上げ、文字拡大等を行うことができる機能があるツールのこと

バリアフリー法：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）

環境整備：合理的配慮を的確に行うため、自ら設置する施設の構造の改善、設備の整備等を図ること

# 機関別・調査項目別通知事項

省庁名、機関名	機関区分	入居 庁舎	合理的配慮、環境整備等の状況								3 補助犬の受 入れに関する周 知状況等		4 AEDの適切な維持管理の実施 状況等			
			1 ソフト面				2 ハード面				啓発ステッ カー等の 掲示	補助犬の 同伴が可 能なこと について ホーム ページで の周知	日常点検 の励行	講習の定 期的な実 施	AEDの配 置場所や その周知 状況、AEDの配 置情報のホ ームページ での公表	
			事故や災 害が発生 した際の 障害者の 避難方法 に関する 配慮	委託条件 における 合理的の 配慮の提 供につい ての規定 配慮	職員に対 する研修 の実施	相談窓口 の周知	アクセシ ビリティ の向上	敷地内や 駐車場に おける 施設の設 置、設備 整備	庁舎内 における 施設の設 置、設備 整備	庁舎内 における 施設の設 置、設備 整備						
総務省	新潟行政評価事務所	窓口機関	合同 庁舎	/	/	1	1	1	/	/	/	1	/	/	1	
法務省	新潟地方法務局	窓口機関	合同 庁舎	/	/	1	/	1	/	/	/	1	/	/	1	
	同上 柏崎支局	窓口機関かつ合同 庁舎管理機関	合同 庁舎	1	/	1	/	2	1	/	/	1	/	/	2	
	同上 上越支局	窓口機関	単独 庁舎	1	/	1	/	1	1	1	/	1	/	/	1	
検察庁	新潟地方検察庁	合同庁舎管理機関	合同 庁舎	1	/	/	/	1	1	3	1	1	1	1	2	
財務省	新潟財務事務所	合同庁舎管理機関	合同 庁舎	1	1	/	/	2	/	/	2	1	1	/	4	
国税庁	新潟税務署	窓口機関	単独 庁舎	1	1	/	/	1	1	/	1	/	1	1	3	
	高田税務署	窓口機関	単独 庁舎	1	/	/	/	1	1	1	1	/	1	/	2	
厚生労働省	新潟公共職業安定所	窓口機関	合同 庁舎	/	/	1	1	1	/	/	/	1	1	/	1	
	長岡公共職業安定所 小千谷出張所	窓口機関	単独 庁舎	1	/	/	/	1	1	2	1	1	1	1	1	
	新発田公共職業安定 所	窓口機関かつ合同 庁舎管理機関	合同 庁舎	1	/	/	/	1	2	1	/	1	/	2	2	
国土交通省	北陸地方整備局	合同庁舎管理機関	合同 庁舎	1	1	/	/	2 (1)	/	1	/	1	1	1	3 (1)	
	北陸信越運輸局 新潟運輸支局	窓口機関	単独 庁舎	/	1	/	/	1	1	2 (1)	1	1	1	1	1	
小計				9	4	5	7	17	9	6	8	4	11	7	5	24
合計				116												

(注1) 表中の数値は、機関別・調査項目別の通知事項数である。また、赤色の数値は、当事務所の調査を契機に、令和2年11月末までに全部又は一部が改善された通知事項数であり、括弧内は内数である。

(注2) 表中の「\」の欄は、当該機関には該当しない調査項目であることを示す。また、表中の空欄は、当該機関に対する通知事項がないことを示す。

(注3) 表中の通知事項のほか、「ホームページ上に掲載している庁舎のバリアフリー化の情報について、分かりやすさや正確さ、アクセスのしやすさなどの観点から適期に点検すること」及び「庁舎の施設、設備のバリアフリー化の状況について適期に点検すること」の2事項を、全機関に対して通知している。

(注4) 不特定かつ多数の来庁者があると考えられるものを「窓口機関」、同じく不特定かつ多数の来庁者があると考えられる合同庁舎を維持管理するものを「合同庁舎管理機関」と称する。

# 1 合理的配慮、環境整備等の状況（ソフト面）

## 制度の概要等

- ◇ 合理的配慮を行う義務、環境整備を図る努力義務  
→ 国の行政機関は、障害者差別解消法に基づき、i) 社会的障壁の除去の実施について合理的配慮を行う義務、ii) 自ら設置する施設の構造の改善及び設備の整備、関係職員に対する研修その他の環境整備を図る努力義務
- ◇ 対応要領の策定  
→ 国の行政機関は、障害者差別解消法等に基づき、不当な差別的取扱いの禁止及び合理的配慮の提供に関し、職員が適切に対応するための要領等（対応要領）を策定
- ◇ 移動等円滑化基本方針（注）  
→ 施設設置管理者は、利用者の利便性及び安全性の向上を図る観点から、i) 適切な情報の提供、ii) 職員等関係者に対する適切な訓練等の措置を講ずる必要  
（注）移動等円滑化の促進に関する基本方針（平成18年国家公安委員会、総務省、国土交通省告示第1号）。

### 【調査対象とした13機関（7省庁）の対応要領及び移動等円滑化基本方針における主な規定内容】

- 障害の特性に応じた合理的配慮（物理的環境への配慮、意思疎通の配慮）の具体例、ルール・慣行の柔軟な変更の具体例、新規採用職員や新任監督者に対する研修（非常勤職員を含む。）の実施、相談窓口の設置、情報アクセシビリティの向上に関する措置
- 災害や事故が発生した際の障害者に対する避難誘導に関する事項
- 業務を事業者へ委託する場合、委託条件等に合理的配慮の提供について盛り込むよう努めること 等

## 調査結果概要1

結果報告書P6～7、P44～51

窓口機関10機関のうち、9機関（注）において、以下のとおり、合理的配慮や環境整備、ルール・慣行の柔軟な変更に関する様々な取組が実施されており、今回の調査を契機に、これらの取組が他の機関にも展開されることを期待  
（注）特段の取組が行われていなかった新潟行政評価事務所も、今回の調査を契機に、筆談による相談対応が可能である旨をホームページで周知

### （主な取組例）

- 受付に耳マークの掲示、筆談用の筆記具、メモ用紙を備え付けているもの（3機関、写真1）
- 受付にコミュニケーションボードを備え付け、「お手伝いが必要な場合のお申出」を促す張り紙を掲示しているもの（2機関、写真2）
- 障害者対応用の専用ブースを確保しているもの（1機関、写真3）
- 車椅子使用者優先の申請書等の記載机を設け、ピクトグラムを掲示して周知しているもの（1機関、写真4）





写真1 受付に「耳マーク」の掲示  
(新潟地方法務局)

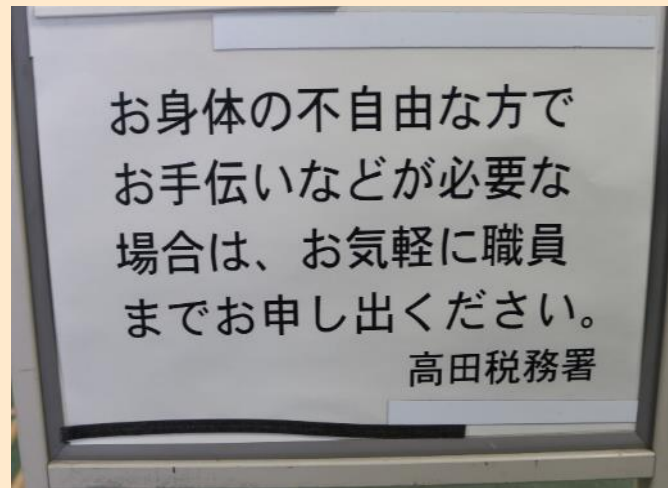


写真2 「お手伝いが必要な場合のお申出」を促す張り紙の掲示 (高田税務署)



写真3 障害者対応の専用ブース  
(新潟公共職業安定所)



写真4 車椅子使用者優先の記載机とピクトグラム (注)  
(北陸信越運輸局新潟運輸支局)

(注) 不特定多数の人々が利用する公共施設等において、文字・言語によらず対象物、概念または状態に関する情報を提供する図形のこと (以下同様)

## ① 事故や災害が発生した際の障害者の避難方法に関する配慮

単独庁舎に入居する5機関及び合同庁舎を管理する5機関の計10機関のうち、

- 車椅子利用者等に対する避難誘導を想定し、待合室等に避難誘導図を掲示しているもの（1機関）
- 一方で、障害者に対する避難誘導方法等を想定していないもの（9機関）

障害者の避難方法についてマニュアル等で規定、避難訓練の際に避難方法を想定

## ② 委託条件等における合理的配慮の提供に関する規定

外部委託業務がある8機関のうち、

- 警備業務等の契約書等に障害者に対する合理的配慮の提供に関する事項を規定しているもの（4機関）
- 一方で、契約書等で規定していないもの（4機関）

外部委託業務の契約書等に合理的配慮の提供に関する事項を規定

## ③ 職員に対する研修の実施

窓口機関10機関のうち、

- 対応要領で示されている研修に加え、非常勤職員を含めてe-ラーニング研修、会議や説明会を開催しているもの（5機関）
- 一方で、対応要領で示されている研修や非常勤職員を含めた研修を実施していないもの（5機関）

適期に研修を実施し、非常勤職員を含め、職員が研修を受ける機会をできるだけ多く確保

## ④ 相談窓口の周知

障害者団体から、「本省庁等のホームページからしか相談窓口をアクセスできない機関が多く、探すことが困難」という意見あり

窓口機関10機関のうち、

- 自機関のホームページ上で相談窓口を周知しているもの（3機関）
- 一方で、本省庁のホームページからしかアクセスできないもの（7機関）

自機関のホームページ上で、相談窓口の名称や相談方法を周知

## ⑤ 情報アクセシビリティの向上に関する措置

障害者団体から、ホームページについて、「車椅子利用者が利用可能な駐車施設、トイレ等の設置場所や設置数を掲載してほしい」、「画像やPDFで掲載されている情報には、テキストデータで作成したものを併載してほしい」という意見あり

- 調査対象とした全13機関において、i) 庁舎のバリアフリー化に関する情報の不備（掲載漏れ等）、ii) アクセシビリティ閲覧支援ツールが機能しない情報の掲載等の状況 等

掲載情報の不備について速やかに改善、庁舎のバリアフリー化に関する情報を適期に点検 等

(注) 通知事項の中には、当事務所の調査を契機に、調査途上で対応が図られたものを含む（以下同様。2ページの機関別・調査項目別通知事項を参照）。

## 2 合理的配慮、環境整備等の状況（ハード面）

### 制度の概要等

- ◇ バリアフリー法及びバリアフリー法施行令（注1）において、
  - 床面積2,000㎡以上の建築物については、施設、設備についてのバリアフリー化を図る義務
  - 床面積2,000㎡未満又はバリアフリー法施行前に建築された庁舎については、バリアフリー化を図る努力義務
- ◇ 移動等円滑化基本方針において、令和2年度までに、床面積2,000㎡以上の特別特定建築物（注2）の総ストックの約60%をバリアフリー化することを目標
  - 今回調査対象とした13機関が入居する10庁舎のうち、バリアフリー化の義務があるものは1庁舎
  - バリアフリー法施行前に建築されているが、床面積が2,000㎡以上あるものは6庁舎

（注1） 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18年政令第379号）

（注2） 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建築物であってバリアフリー化が特に必要なもの。国の行政機関の庁舎が該当（バリアフリー法第2条第17号）

### 調査結果概要

結果報告書P17～20、80～102

障害者団体からの「段差箇所等に点字ブロック（注）を敷設してほしい」、「車椅子使用者が利用可能なトイレ等の位置が分かるような表示をしてほしい」などの意見を踏まえ、調査対象とした13機関が入居する10庁舎（10機関が管理）の施設、設備のバリアフリー化の状況を調査

（注）視覚障害者を誘導するための視覚障害者誘導用ブロック（線状ブロック、点状ブロック）のこと。

#### ① 敷地内、駐車場

- 敷地内の排水溝の蓋の格子幅が基準（2cm）以上あるため、車椅子の車輪等がはまる可能性があるもの（2機関、写真5）
- 点字ブロック上に車両が駐車される懸念があるもの（1機関、写真6）等

#### ② 庁舎出入口

- 庁舎出入口等に必要な点字ブロックが敷設されていないもの（5機関、写真7）
- 音声誘導装置が故障しているもの（1機関、写真8）

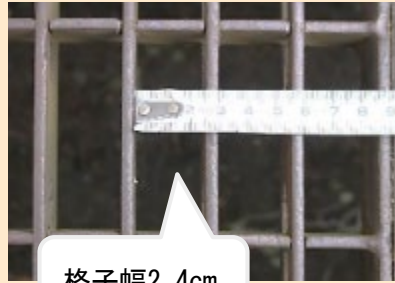
#### ③ 庁舎内

- 庁舎出入口から受付窓口までの経路やエレベーター乗降ロビー、廊下等に点字ブロックが敷設されていないもの（4機関、写真9、10）
- オストメイト対応機能があるトイレに、ピクトグラムなどの表示がないもの（2機関、写真11）等

### 通知事項概要

- 故障している設備や表示等の対応が容易なものについては、速やかに対応
- 予算措置が必要なものについては、優先順位を決めた上、計画的に整備





格子幅2.4cm

写真5 敷地内の排水溝の格子幅が基準（2cm）以上ある  
（高田税務署）



写真6 点字ブロック上に車両が駐車される懸念がある  
（北陸信越運輸局新潟運輸支局）



写真7 庁舎出入口の自動ドアの手前（出口側と庁舎側）に点状  
（警告）ブロックが敷設されていない（新潟地方検察庁）



写真8 庁舎出入口等3か所に設置されている音声誘導装置のうち、  
2か所の装置が故障している（北陸地方整備局）





写真9 エレベーター乗降ロビー等に点字ブロックが敷設されていない（新潟財務事務所）



写真10 庁舎出入口から受付窓口までの経路に点字ブロックが敷設されていない（長岡公共職業安定所小千谷出張所）



写真11 オストメイト対応機能があるトイレに、ピクトグラムなどの表示がない（新潟地方法務局上越支局）

### 用語

オストメイト対応機能があるトイレとは、人工肛門、人工膀胱造設者の方が利用可能なトイレのこと。



〈オストメイトの「ピクトグラム」〉

### 3 補助犬の受入れに関する周知、AEDの適切な維持管理等

#### 制度の概要等

##### 【補助犬の受入れに関する周知状況等】

- ◇ 身体障害者補助犬法（平成14年法律第49号）において、国の行政機関は、補助犬を同伴することを拒んではならないと規定
- ◇ 厚生労働省は、有効な啓発方法として啓発ステッカー等の掲示を挙げ、同省のホームページでダウンロード可

〈啓発ステッカー（一例）〉



##### 【AED（自動体外式除細動器）の適切な維持管理等の実施状況等】

- ◇ 厚生労働省の通知（平成21年4月）等において、厚生労働省は、関係省庁等に対して、AEDの適切な管理等の徹底、AEDが正常に使用可能であることを日常的に確認し、記録することを要請
- ◇ 同省の通知（平成16年7月）等において、AEDの使用に関する講習の頻度は、概ね2年間隔で定期的実施

#### 調査結果概要

結果報告書P21～22、105

##### ① 補助犬の受入れに関する周知状況等

- 単独庁舎に入居又は合同庁舎を管理する10機関のうち、庁舎の出入口に啓発ステッカー等を掲示しているもの（6機関）  
一方で、啓発ステッカー等を掲示していないもの（4機関）
- 調査対象とした全13機関のうち、補助犬の同伴が可能なことについてホームページで周知しているもの（2機関）  
一方で、ホームページで周知していないもの（11機関）

#### 通知事項概要

庁舎出入口等に啓発ステッカー等の掲示、補助犬の同伴が可能なことをホームページで周知

##### ② AEDの適切な維持管理等の実施状況等

結果報告書P24～27、114～116

- AEDを配置、管理している11機関のうち、日常点検を実施し、点検結果を記録しているもの（4機関）  
一方で、日常点検を実施していない、点検結果を記録していないものなど（7機関）
- 調査対象とした全13機関のうち、過去4年間で1回以上講習を実施又は受講しているもの（9機関）  
一方で、過去4年間で1回も講習を実施していないものなど（4機関） 等

日常点検を励行し、その結果を記録、定期的な講習の実施 等