

# 行政機関の利用者の安全・利便の確保に関する調査

## 調査結果

総務省 静岡行政評価事務所

総務省静岡行政評価事務所は、平成18年8月から11月にかけて、県内で窓口業務を実施している国の行政機関(41機関抽出)を対象に、バリアフリーへの対応状況、受動喫煙防止対策の状況及び分かりやすい案内表示を中心としたサービスの状況について、利用者の立場に立ったサービスの提供を図る観点から調査を実施した結果をとりまとめ、平成18年12月8日、各行政機関に通知を行いました。

《照会先》

静岡行政評価事務所

評価監視官(河野) 054-254-6451

# 1 背景・目的

行政機関のサービスに対する利用者の要請は、昨今の社会経済情勢の変化等を背景として、バリアフリー、時間外におけるサービスの提供、サービスの迅速な提供、ユニバーサルデザインへの対応等に対するニーズが高まるなど年々変化しており、総務省行政評価局では、平成18年度「地域計画調査」(注)のテーマとして、高齢者・障害者に対する安全性・利便性、受動喫煙防止対策、窓口サービスの状況等の事項を中心とする調査を提示している。

静岡県においても、静岡市で、今秋、「歩きたばこ禁止条例」が施行される等、受動喫煙に対する関心が高まっていることから、受動喫煙防止対策も含め、県内の国の行政機関におけるサービスの提供状況について、下記3つの観点から調査を実施することとした。

(注) 今回の調査は、行政機関の行政運営全般を対象として合規性・適正性等の観点から評価を行い、行政運営の改善を推進する「行政評価・監視」として実施したものである。

「行政評価・監視」には、総務省本省(行政評価局)が計画して、全国的に調査を実施し、行政運営の改善を図る「全国計画調査」と、地方支分部局(管区行政評価局及び行政評価事務所)が計画して調査を実施し、地域における必要な行政の改善を図る「地域計画調査」とがある。

## (1) バリアフリーへの対応状況

調査対象**29庁舎**のバリアフリーへの対応状況

## (2) 受動喫煙防止対策

調査対象**41機関の窓口**及び**29庁舎**における利用者のための受動喫煙防止対策

## (3) 案内・サービスの状況

調査対象**41機関の窓口**及び**29庁舎**における案内表示の分かりやすさ等を中心とした窓口利用者の利便等のための対策の状況

## 2 調査対象機関・庁舎

※以下、調査項目・視点により対象(機関単位、庁舎単位)が異なる。

### (1) 調査対象機関(41機関)

県内7市(静岡市、下田市、沼津市、焼津市、藤枝市、磐田市、浜松市)に所在する利用者が多く訪れる国の行政機関の窓口

(内訳)

・法務局	8
・税務署	8
・社会保険事務所	8
・ハローワーク	8
・労働基準監督署	5
・運輸支局	3
・行政評価事務所	1

(注)

- 1 上記機関のほか、合同庁舎(2庁舎)の管理官署として財務事務所、同出張所を対象とした。
- 2 「社会保険事務所」には、年金相談センター(3)、「ハローワーク」には、ハローワークプラザ(1)を含む。  
また、「運輸支局」は、運輸支局本局及び自動車検査登録事務所(2)を表す。

### (2) 調査対象庁舎(29庁舎)

左記(1)の機関の窓口がある庁舎

(内訳)

・合同庁舎	5
・単独庁舎	22
・その他	2

(民間、自治体所有)

(注)

調査対象41機関のうち、5機関は民間ビルの一部の部屋を借りて入居しており、これらが入居する建物は除く。

### 3 調査結果

#### (1) バリアフリーへの対応状況

##### ア バリアフリーに係る制度・動き等

###### 「ハートビル法」

(「高齢者、身体障害者等が円滑に利用できる特定建築物の建築の促進に関する法律」)

(平成6年6月29日法律第44号)

- ・不特定かつ多数の者が利用する百貨店、劇場、官公署等(「特別特定建築物」)で床面積2,000㎡以上のものを建築等する場合  
平成15年の法改正により、同法施行令第6条～第16条に規定されるバリアフリーに関する基準(「**利用円滑化基準**」)への適合義務(第3条)
- ・多数の者が利用する学校、事務所等の建築物(「特定建築物」)を建築等する場合  
利用円滑化基準への適合についての努力義務(第5条)

###### 「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)

「これまで以上に確実かつ効果的にバリアフリー化への取組みを推進していくことが急務」

「多数の人々が利用する官公庁施設については、その公共性にかんがみ、円滑な利用が確保されるよう積極的にバリアフリー化を進める必要がある。」

29庁舎を対象として、バリアフリー化推進の観点から、「利用円滑化基準」等に照らし(注)、バリアフリー関連施設・設備の整備状況及び整備された施設・設備が有効に機能しているか維持・管理、運用等の状況を調査し、関係行政機関に改善意見を通知

(注) 同基準を指標としたほか、各庁舎での実地調査において、利用しにくいとみられた例については、官庁施設の基本的性能の水準を満たすための標準的手法・技術的事項を定めた「建築設計基準」(国営整第158号・平成18年3月31日、平成18年4月以降建築の官庁施設に適用)を一部参考とした。

## イ バリアフリーへの対応状況に関する調査結果（主な事例）

調査対象29庁舎において次のような状況がみられた。

### ① 施設・設備の設置がないもの

車いす使用者用トイレがないもの(2庁舎)、車いす使用者用駐車施設がないもの(2庁舎)、案内設備(窓口)までの視覚障害者誘導用ブロックがないもの(4庁舎) など 【具体例①参照】

### ② 施設・設備がハートビル法等の基準を満たしていないもの

車いす使用者用駐車施設の幅が不足しているもの(5庁舎)、段や傾斜路に手すりがないもの(2庁舎)、視覚障害者誘導用ブロックと周囲が同色や明度差がないため、識別しにくいもの(5庁舎)、視覚障害者も利用できるエレベータに音声による案内がない(2庁舎) など 【具体例②参照】

### ③ 施設・設備が有効に機能していないもの、利用しにくいもの

視覚障害者誘導用ブロックの誘導先が無人のカウンターになっている等誘導が適切とはいえないもの(5庁舎)、車いす使用者用トイレ内に物品が置かれそのままでは利用できない状態であったもの(1庁舎)、玄関の身体障害者用職員呼出インターホン又は車いす使用者用トイレ内の非常時呼出ボタンの機能や呼出先等が職員間で十分周知されていなかったもの、呼出先が確実に職員に伝わる場所となっていないもの(3庁舎) など 【具体例③参照】

### ④ その他

身体障害者用施設(駐車施設、トイレ)の位置が分かりにくく表示等が必要なもの(10庁舎) など 【具体例④参照】

(注) いずれの事例も各庁舎の建築年度(ハートビル法施行前)等から法令に違反するものではない。

## 改善意見

各行政機関においては、その公共性により高齢者、身体障害者等が窓口を円滑に利用できるよう、積極的にバリアフリー化を進めることが要請されていることから、今回の調査結果を参考として、利用円滑化基準等現行規定に基づき点検を行い、施設・設備が未整備のもの、基準を満たしていないものについては、基準に沿ったものとなるよう整備・改善を図るとともに、整備済みの施設・設備で有効に機能していないもの、利用しにくいもの等については、各施設・設備の本来の機能がいつでも有効な状態を保てるよう、適切な維持管理や必要に応じた改善を行う等、より一層のバリアフリー化の推進に努める必要がある。

# バリアフリー関係具体例

【具体例①】



庁舎出入口まで視覚障害者誘導用ブロックがないもの

【具体例②- i】



庁舎出入口までは基準を超える勾配の傾斜路が続くが、必要とされる手すりがないもの

【具体例②- ii】



視覚障害者誘導用ブロックと周囲に明度差がなく、弱視者に識別しにくいもの

【具体例③- i】



誘導ブロックに従って進むと最終的には無人のカウンターに

【具体例③- ii】



身障者用トイレ内に物品が置かれており、そのままでは利用できない状態であったもの

【具体例④】



身障者用駐車場のラインが消えてしまっており、位置・幅が分からなくなっているもの

## (2) 受動喫煙防止対策

### ア 受動喫煙防止対策に係る制度・動き等

#### ○制度

健康増進法(平成14年8月2日・法律第103号)第25条

官公庁施設等、多数の者が利用する施設を管理する者は、利用する者について、受動喫煙(室内又はこれに準ずる環境において、他人のたばこの煙を吸わされることをいう。)を防止するために必要な措置を講ずるように努めなければならない。

#### ○県内の動き

静岡県内においては、受動喫煙によってぜんそくの発作を起こした経験を持つ中学生の訴えを契機として、静岡市で、今秋、「静岡市路上喫煙による被害等の防止に関する条例」が施行されるなど、受動喫煙に対する関心が高まっている状況にある。

#### ○国の行政機関の職場における職員向けの受動喫煙対策

「職場における喫煙対策に関する指針」(人事院・平成15年7月10日付け勤職一223号。以下、「指針」という。)

国の庁舎等においては、少なくとも空間分煙(庁舎内に設けた一定の要件を満たす喫煙室(非喫煙場所と完全に仕切られている場所をいう。)又は喫煙コーナー(非喫煙場所と完全には仕切られていない場所をいう。))のみで喫煙を認める方法をいう。)は確保され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(庁舎全体を禁煙とする方法をいう。)の方向で改善に努める。

調査対象41機関、29庁舎における利用者のための受動喫煙防止の取組状況を、「指針」を参考として調査<sup>(注)</sup>し、その結果を各機関に参考連絡

(注)「指針」は職員向けの受動喫煙対策についての指針ではあるが、利用者が訪れる窓口や庁舎内(通路、廊下、階段等)、また庁舎敷地内等に関する部分については、利用者にも同様の措置が必要と考えられることから今回の参考指標とした。

## イ 利用者のための受動喫煙防止への取組に関する調査結果

### (ア) 利用者のための受動喫煙防止の基本的な対応

調査対象41機関における利用者のための受動喫煙防止の基本的な対応	
庁舎内を禁煙としているもの	(34機関)
庁舎内に喫煙室等を設置することにより対応しているもの	(7機関)
調査対象5合同庁舎における利用者のための受動喫煙防止の基本的な対応	
いずれも利用者が通行・利用する庁舎内の共用部分(通路、階段、廊下、トイレ等)は禁煙	

### (イ) 庁舎内に設置された喫煙室等(7機関)の状況

指針では、庁舎内に設置する喫煙室等について、次のような措置等を求めている。

- ① 換気扇等排気装置の設置、喫煙コーナーの設置にとどまる場合の受動喫煙の影響が比較的小さい場所への設置、当該喫煙コーナー以外の場所から仕切るための設備の設置
- ② たばこの煙の影響の把握のための当該喫煙室等とその周辺の浮遊粉じん及び一酸化炭素の濃度の測定、喫煙室等から非喫煙場所へのたばこの煙やにおいの漏れの把握のための非喫煙場所から喫煙室等への気流の流れの測定

- |   |       |
|---|-------|
| ① 庁舎外への排気装置(換気扇等)及び間仕切りの状況【例①、②参照】              |       |
| 指針で喫煙室等への設置が求められている排気装置(換気扇等)を設置しており、間仕切りも十分なもの | (5機関) |
| 庁舎外への排気装置が設置されておらず、間仕切りも不十分なもの                  | (2機関) |
| ② 空気環境測定の実施状況                                   |       |
| 指針等に沿った空気環境測定を実施                                | (2機関) |
| 指針等に沿った空気環境測定未実施                                | (5機関) |



## (ウ) 庁舎外の受動喫煙防止対策

指針では、庁舎外に設ける喫煙所について、周囲の建物の状況、通行の流れ、天候による影響、事務室等からの距離等に配慮して設置するよう求めている。

### 調査対象29庁舎の「庁舎外」の喫煙に関する対応状況（灰皿の設置の有無等）

- ① 庁舎外の出入口前、通路等、利用者が通る箇所に灰皿を設置していないもの (9庁舎)
  - i) 庁舎内に喫煙室等を設置しており、庁舎外の出入口前、通路等、利用者が通る箇所には灰皿を設置していないもの (5庁舎)
  - ii) 庁舎内を禁煙とした上、庁舎外の出入口前、通路等、利用者が通る箇所にも灰皿を設置していないもの (3庁舎)
  - iii) 庁舎内を禁煙とした上、庁舎外に喫煙室を設置し、庁舎外の出入口前、通路等、利用者が通る箇所には灰皿を設置していないもの (1庁舎)
- ② 庁舎外の出入口前、通路等、利用者が通る箇所に灰皿を設置しているもの (20庁舎)
  - i) 庁舎内に喫煙室を設置した上、庁舎外の出入口前に喫煙場所として灰皿を設置しているもの (1庁舎)
  - ii) 庁舎内禁煙とした上、庁舎外の出入口前、通路等、利用者が通る箇所に喫煙場所として灰皿を設置しているもの (11庁舎)
  - iii) 庁舎内禁煙とした上、庁舎外の出入口前、通路等、利用者が通る箇所に、庁舎に入る前にたばこの火を消す趣旨で灰皿を設置しているもの (8庁舎)

#### 例①

喫煙室等の例（庁舎外への排気装置(囲み部分)が設置されている。）



#### 例②

喫煙室等の例（庁舎外への排気装置がなく、パーテーション上部(囲み部分)も開いている。）



### (3) 案内・サービスの状況


#### ア 調査の背景等

・国の行政機関においては、「行政機関の保有する情報の公開に関する法律」(平成11年5月14日法律第42号)が施行されたことから、平成13年4月1日に情報公開窓口が加わったほか、昨今の社会経済情勢の変化等を背景とした新たなサービスへの対応が求められており、国民が利用する窓口で取り扱う業務も多様化。 ⇒ 行政機関の利用者に対する「分かりやすさ」への配慮の必要性

・近年、できるだけすべての人に配慮した利用しやすさを求めるユニバーサルデザインの考え方に基づく施設整備等の動き

・行政機関の窓口サービス等の改善の取組として、国は、「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)に基づき、「さわやか行政サービス運動」を全国的、持続的に展開し、窓口サービス等の改善を推進

各府省で構成する「さわやか行政サービス推進協議会」で、窓口サービスについて、申請手続等の明確化・簡便化、昼休み・夜間等における利用の改善等を推進すること(「平成12年度における「さわやか行政サービス運動」の推進について」(平成12年3月30日))、各府省における自主的な総点検の実施等により改善を推進すること(「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))等を申合せ



調査対象41機関、29庁舎を対象に、分かりやすく利用しやすい窓口の整備等を図る観点から、i)案内表示の状況、ii)ホームページにおける窓口に関する情報の掲載状況等について調査を実施し、その結果を各機関に参考連絡

## イ 調査対象機関・庁舎における案内・サービスの状況に関する調査結果

### (ア) 案内表示

調査対象41機関の窓口、29庁舎内の玄関、通路、階段等に設置された案内表示(総合案内板、窓口、トイレ等への誘導のための表示等)の状況【具体例①】

案内表示の内容と窓口の現況とが一致していない、目が届きにくい天井近くに掲示している、ラックの陰に隠れて見えない、下地と同系色の文字が使用されており識別しにくい部分がある などがみられた。  
また、窓口開設時間を表示していない機関が12機関あった。

### (イ) 庁舎内に設置された設備の状況(調査対象29庁舎内の状況)【具体例②】

公衆電話、庁内電話の設置台にフットレストが入らない等により車いす利用者には利用しにくいもの (3庁舎)

### (ウ) ホームページによる情報提供

調査対象41機関について、窓口利用に当たり必要と思われる情報(窓口のある庁舎の住所、問い合わせ番号、窓口開設時間、交通手段の案内)のホームページにおける掲載状況

○庁舎の住所、問い合わせ番号	いずれも掲載		
○窓口開設時間	掲載あり 16機関	掲載なし	25機関
○交通手段	掲載あり 36機関	掲載なし	5機関
その他、定期的に開設している相談窓口の開設日時を掲載していないもの(5機関) 地図が表示されないもの(1機関)			

### (エ) その他

「できるだけすべての人に配慮した利用しやすさ」の観点から、下記事項について参考に調査

- i) 記載台等への高齢者等のための老眼鏡の備付状況 (調査対象41機関の窓口)  
備付あり 35機関                      備付なし 6機関
- ii) おむつ交換場所(ベビーシート等)の設置状況 (調査対象29庁舎)  
設置あり 14庁舎                      設置なし 15庁舎

# 案内・サービスに関する具体例

【具体例①】 ラックの陰になり案内表示が見えなくなっていたもの



【具体例②】 公衆電話台



車いすのフットレストが入る空間のないもの

車いすのフットレストが入る空間が確保されているもの

(参考1) 案内表示に工夫がみられる例(2例)



例①  
最近の混雑状況(時間帯別の来訪者数)を揭示し、混雑時の利用の回避を呼び掛けている例



例②  
初めて利用する者に分かりやすい窓口の目印としてひまわりを用い、ひまわりを目標とするよう案内

(参考2)



多目的トイレ内に設置されたベビーシート(おむつ交換場所)