報道資料

くらしの中に
総務省
MIC Ministry of Internal Affairs and Communications

平成３０年３月２日

国等の庁舎におけるバリアフリー推進に関する行政相談
～石川行政苦情処理委員会の意見を踏まえたあっせんに対する回答～

総務省石川行政評価事務所（所長：石井正樹）は、国の庁舎において、オストメイト（※1）用の設備があることを示す表示がなかったり、点字ブロック上にマットが敷かれていたので、バリアフリーの推進に力を入れてほしいとの相談を受けて、県内の22の国等の庁舎を調査した結果、バリアフリー設備の維持管理や案内表示が十分でない事例が見られたことから、民間有識者を構成メンバーとする石川行政苦情処理委員会（座長：中島秀雄　金沢商工会議所副会頭）（※2）の意見を踏まえ、平成30年１月22日に庁舎を管理する国の行政機関等（※3）に対し、バリアフリー設備（表示を含む。）の適切な維持管理についてあっせんを行い、同年２月22日までに、同行政機関等から回答を受領しました。

（※1）　人工肛門・人工膀胱を造設している人。排せつを自分でコントロールできないため、便や尿を溜めておくためのストーマ装具を腹部に装着し、一定時間ごとにストーマ装具や腹部を洗浄する必要がある。
（※2）　石川行政評価事務所に寄せられた行政相談事案に民間有識者の意見を反映させるため同事務所長が設置　（昭和58年度）
（※3）　金沢地方法務局、北陸財務局、大阪税関金沢税関支署、金沢国税局、石川労働局、金沢北年金事務所及び北陸地方整備局金沢営繕事務所



トイレ入口へのバリアフリー設備案内表示例


点字ブロック上にマットが敷かれていた例

行政相談

＜連絡先＞
総務省　石川行政評価事務所
行政相談課長　　杉山
電話：076-222-5232

【相談内容】

先日、金沢にある国の合同庁舎を訪れたところ、多目的トイレにオストメイト用の設備があり、大変助かったが、オストメイト用設備があることの案内表示がされていなかった。せっかく同設備があるのだから、庁舎を利用する人に対して同設備があることを、オストメイトマーク等で分かりやすく表示してほしい。

また、庁舎入口の点字ブロックの上に玄関マットが敷かれていて、これでは視覚障害のある人が困るだろうと思った。

国は障害のある人の立場に立って、バリアフリーの推進にもっと力を入れてほしい。

【石川行政評価事務所による調査結果等】

今回の行政相談を端緒に県内の22の国等の庁舎を調査

○ 関係制度

今回、調査対象とした庁舎は、バリアフリー法（※）に基づく「建築物移動等円滑化基準」適合への努力義務が課されている。

同基準では、トイレ（車いす使用者用設備、オストメイト用設備等）、敷地内通路、駐車場、標識、視覚障害者移動等円滑化経路等の項目別に高齢者、障害者等の移動や施設利用の利便性・安全性の向上のために必要な構造及び配置の基準が定められている。

※「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）

○ 調査結果

バリアフリー設備の維持管理や案内表示の状況を現地確認した結果、次の事例が見られた。

1　バリアフリー設備の維持管理

① 玄関マットが敷かれることにより、点字ブロックが途中で途切れた状態となっているもの（9施設）

② 施設入口に至る通路（スロープ）が沈下し段差（約2cm）が生じているもの（1施設）

③ 車いす使用者用駐車施設の通路近くに深い穴（約30cm幅）が開いているもの（1施設）

④ 施設入口に至るスロープの上端に敷設されている警告用の点状ブロックの一部がはがれて無くなっているもの（1施設）

⑤ 車いす使用者用駐車施設の車いすマークや区画線のペイントが消えかかっているもの（2施設）

⑥ 多目的トイレの扉を内側からロックする鍵が2か月以上破損したままとなっているもの（1施設）

2　トイレ設備・車いす使用者用駐車施設の案内表示

① オストメイト用設備があることが、利用者に案内表示されていないもの（オストメイト用設備のある6施設のうち5施設）（うち簡易型　設備（※）2施設）　※　簡易型設備：既存の大便器に洗浄水栓を後付けしたもの等

② オストメイト用設備がない階のトイレに、オストメイトマークが表示されているもの（1施設）

③ 入口が狭く車いすが入れない上、手すりのない洋式トイレの扉に、車いすマークが表示されているもの（1施設）

④ 次の状況から、来訪者が容易に車いす使用者用駐車施設の場所を確認できないもの

ⅰ）車いす使用者用駐車施設が駐車場の一番奥に位置しているが、経路に1か所ある案内表示が小さい（車いすマーク約15cm四方）（1施設）

ⅱ）施設北入口側に大きな駐車場があるが、車いす使用者用駐車施設は施設南入口側にあることが、施設北入口側駐車場に案内表示されていない（1施設）

⑤ ホームページで公開している施設案内に、実際には備えられていないオストメイト用設備や乳幼児用設備が案内されているもの（1機関のホームページ）



【石川行政苦情処理委員会（平成29年12月26日開催）の意見】

1　調査結果の1の①（玄関マットにより、点字ブロックが途切れ、警告用の点状ブロックのない構造となっているもの）



降雨や降雪時に施設利用者が足を滑らせ転倒する危険を防止する等のために玄関マットを設置する場合には、点字ブロックが有効に機能するよう設置方法に配慮することが必要

2　調査結果の2の①（オストメイト用トイレ設備があることの案内表示）



排せつ物の処理に不安を抱えるオストメイトが安心して外出できるようにするためには、オストメイト用設備を整備し分かりやすく案内表示することが重要

また、障害者であることを外見上判別しにくいオストメイトが、オストメイト用設備のある多目的トイレ等へ入りやすくするためにも、トイレの入口にオストメイトマークを表示することが必要

3　調査結果の2の④（容易に位置が確認できない車いす使用者用駐車施設の案内表示）



来訪者が車いす使用者用駐車施設の位置を容易に確認できない施設については、公道入口から当該駐車スペースに至る経路に案内標識や案内板を分かりやすく設置することが必要

4　上記以外の調査結果（1の②～⑥、2の②～③・⑤）

いずれも、適切な維持管理が必要

5　国等の庁舎におけるバリアフリー推進

バリアフリー法が施行されて10年が経過する中、市民への啓発、率先して規範となるという意味からも、国は庁舎のバリアフリー化を積極的に推進することが必要

今回の調査結果は、限られた項目に関するものであり、上記1から4の事項を含め、国の行政機関等は改めて、管理する庁舎が、建築物移動等円滑化基準や、国土交通省がバリアフリー設計のガイドラインとして策定している「建築設計標準」（※）等に照らし、高齢者や障害者等にとって、親切で利用しやすい環境が整っているか点検するとともに、維持管理に努めることが必要

※「高齢者、障害者等の円滑な移動等に配慮した建築設計標準」（平成29年3月）

【庁舎を管理する国の行政機関等（※）に対してあっせん】
（平成30年１月22日）

〔あっせん内容〕

１　庁舎を管理する国の行政機関等は、庁舎のバリアフリー設備について、下記の措置を講ずるとともに適切に維持管理すること
①　玄関マットを設置する場合には、点字ブロックが有効に機能するよう配慮すること
②　該当する一部庁舎においては、障害者等の利用に配慮し、次の措置を講じること
ⅰ)通路（スロープ）の段差の解消
ⅱ)敷地内の穴の補修
ⅲ)はがれた点字ブロックの補修
ⅳ)ペイントが消えかかった車いす使用者用駐車施設の車いすマークや区画線の改修
ⅴ)多目的トイレの扉の鍵を改修
③　オストメイト用設備のある庁舎は、当該設備があることを利用者に案内表示(庁舎案内図やトイレの入口のピクトグラム等)すること
④　オストメイト用設備がないトイレ入口にオストメイトマークを表示している庁舎は当該表示を撤去すること
⑤　入口が狭く車いすが入れない上、手すりのない洋式トイレの扉に車いすマークを表示している庁舎は、当該表示を撤去すること
⑥　来訪者が車いす使用者用駐車施設の位置を容易に確認できない庁舎については、公道入口から当該駐車スペースに至る経路に案内標識や案内板を分かりやすく設置すること
⑦　ホームページで公開しているバリアフリー設備案内について、正しい内容に修正すること
２　国の行政機関等は、社会全体のバリアフリー化を先導する立場から、管理する庁舎について、親切で利用しやすい環境が整っているか点検するとともに、維持管理に努めること

【あっせん機関からの回答要旨】
（平成30年２月22日）

◎通知したすべての事例について改善済み又は改善を検討中

【改善例】



１　庁舎のバリアフリー設備について、下記の措置を講ずるとともに、今後、適切に維持管理する。
①　玄関マットを設置する場合には、点字ブロックが有効に機能するよう対策済み又は対策実施予定
②　該当する一部庁舎において、障害者等の利用に配慮し、次の措置を講じ済み
ⅰ)通路（スロープ）を改修予定
ⅱ)敷地内の穴を仮補修済み（本格的な補修は予算要求中）
ⅲ)はがれた点字ブロックの補修を予算要求中
ⅳ)ペイントが消えかかった車いす使用者用駐車施設の車いすマークや区画線を改修予定
ⅴ)多目的トイレの扉の鍵を改修予定
③　オストメイト用設備のある庁舎は、当該設備があることを利用者に案内表示済み又は表示予定
④　オストメイト用設備がないトイレ入口にオストメイトマークを表示している庁舎は当該表示を撤去済み
⑤　入口が狭く車いすが入れない上、手すりのない洋式トイレの扉に車いすマークを表示している庁舎は、当該表示を撤去済み
⑥　来訪者が車いす使用者用駐車施設の位置を容易に確認できない施設については、公道入口から当該駐車スペースに至る経路に案内標識や案内板を分かりやすく設置済み又は検討中
⑦　ホームページで公開しているバリアフリー設備案内について、正しい内容に修正済み

２　社会全体のバリアフリー化を先導すべく、多数の国民が利用しやすい環境となるよう、今後も適正な維持管理に努めていく。

※　金沢地方法務局、北陸財務局、大阪税関金沢税関支署、金沢国税局、石川労働局及び金沢北年金事務所並びに北陸地方整備局金沢営繕事務所

調査対象庁舎一覧

○ 合同庁舎(11施設)
- 輪島地方合同庁舎(管理官署:金沢地方法務局)
- 金沢新神田合同庁舎(管理官署:北陸財務局)
- 金沢港湾合同庁舎(管理官署:大阪税関金沢税関支署)
- 七尾港湾合同庁舎(管理官署:大阪税関金沢税関支署)
- 金沢広坂合同庁舎(管理官署:金沢国税局)
- 金沢駅西合同庁舎(管理官署:金沢国税局)
- 小松日の出合同庁舎(管理官署:金沢国税局)
- 七尾西湊合同庁舎(管理官署:金沢国税局)
- 加賀地方合同庁舎(管理官署:石川労働局)
- 七尾地方合同庁舎(管理官署:石川労働局)
- 穴水地方合同庁舎(管理官署:石川労働局)

○ 単独庁舎(11施設)
- 金沢国税局 輪島税務署
- 金沢国税局 松任税務署
- 石川労働局 金沢公共職業安定所
- 石川労働局 金沢公共職業安定所 津幡分室
- 石川労働局 白山公共職業安定所
- 石川労働局 七尾公共職業安定所 羽咋出張所
- 石川労働局 輪島公共職業安定所 能登出張所
- 日本年金機構 金沢北年金事務所
- 日本年金機構 金沢南年金事務所
- 日本年金機構 小松年金事務所
- 日本年金機構 七尾年金事務所