

# 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

## 結果報告書

令和3年2月

新潟行政評価事務所

## 前書き

障害を理由とする差別の解消を推進することを目的として、平成 28 年 4 月に「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。以下「障害者差別解消法」という。）が施行されてから、4 年となる。

障害者差別解消法において、国の行政機関は、①障害を理由として障害者でない者と不当な差別的取扱いをすることにより、障害者の権利利益を侵害してはならない（第 7 条第 1 項）、②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（以下「合理的配慮」という。）をしなければならない（同条第 2 項）、③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及び設備の整備、関係職員に対する研修その他の必要な環境の整備（以下「環境整備」という。）に努めなければならない（第 5 条）とされている。また、障害者差別解消法第 6 条第 1 項の規定に基づき、政府は、「障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本方針」（平成 27 年 2 月 24 日閣議決定）を策定し、政府の施策の総合的かつ一体的な実施に関する基本的な考え方を示している。加えて、国の行政機関が入居する庁舎について、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）に基づき、従来から、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、その移動上又は施設の利用上の利便性及び安全性を向上（以下「バリアフリー化」という。）の促進（第 1 条）を図ることが求められている。

しかし、内閣府の「障害者に関する世論調査」（平成 29 年 8 月実施、有効回答 1,771 人）によると、①「障害を理由とする差別や偏見があると思うか」との問いに対して、「あると思う」と回答した者が約 84%（「あると思う」50.8%及び「ある程度はあると思う」33.1%の計）を占めるのに対して、②「障害者差別解消法を知っているか」との問いに対して、「知っている」と回答した者が約 22%（「法律の内容も含めて知っている」5.1%及び「内容は知らないが、法律ができたことは知っている」16.8%の計）にとどまり、同法の施行から 1 年以上経過しても、認知度は必ずしも高くない。また、新潟県の「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、回答者 440 人）によると、「「障害者の人権が尊重されていない」と感じることもあるか」との問いに対して、「ある」と回答した者が約 64%に上り、その理由（複数回答）として、「窓口や店舗での障害者に対する合理的配慮が不十分」と回答した者が約 15%となっている。さらに、地元紙で、入店や施設利用の際に盲導犬への理解を求める新潟県内の盲導犬利用者の声を紹介する記事もある。

この調査は、障害を理由とする差別の解消を推進する観点から、新潟県内の国の行政機関における、①障害者差別解消のための措置や支援の実施状況等、②施設及び設備のバリアフリー化を含む環境整備の実施状況等を把握し、関係行政の改善に資するために実施したものである。

なお、当初、障害者の方々の協力の下、施設や設備のバリアフリー化の状況について共同点検等を行う予定であったが、新型コロナウイルス感染予防の観点からこれを取りやめ、事前に、障害者団体から、調査対象機関におけるホームページのアクセシビリティの状況やバリアフリー化を点検する際の視点等について意見を聴取した上で調査に当たった。

## 目 次

第1 調査の目的	1
第2 調査結果	2
1 合理的配慮、環境整備等の状況（ソフト面）	2
2 合理的配慮、環境整備等の状況（ハード面）	15
3 補助犬の受入れに関する周知状況等	21
4 AEDの適切な維持管理の実施状況等	23
図表、事例表	28

# 第 1 調査の目的

## 1 目的

この調査は、障害を理由とする差別の解消を推進する観点から、新潟県内の国の行政機関における、①障害者差別解消のための措置や支援の実施状況等、②施設及び設備のバリアフリー化を含む環境整備の実施状況等を把握するとともに、③補助犬の受入れに関する周知状況等、④自動体外式除細動器（AED）の適切な維持管理の実施状況について把握し、関係行政の改善に資するために実施したものである。

## 2 対象機関

### (1) 調査対象機関

#### 【窓口機関】

新潟行政評価事務所、新潟地方法務局、同上越支局、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、北陸信越運輸局新潟運輸支局

#### 【合同庁舎管理機関】

新潟地方検察庁、新潟財務事務所、北陸地方整備局

#### 【窓口機関かつ合同庁舎管理機関】

新潟地方法務局柏崎支局、新発田公共職業安定所

(注 1) 本報告書においては、不特定かつ多数の来庁者があると考えられる機関を「窓口機関」と称し、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の維持管理を行っている機関を「合同庁舎管理機関」と称している。

(注 2) 窓口機関かつ合同庁舎管理機関については、両者の観点から調査した。

### (2) 関連調査等対象機関

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

## 3 担当部局

第一評価監視官、第二評価監視官

## 4 実施期間

令和 2 年 3 月～3 年 2 月

## 第 2 調査結果

### 1 合理的配慮、環境整備等の状況(ソフト面)

#### 【制度の概要等】

障害を理由とする差別の解消のため、主としてソフト面で必要とされる措置、支援について規定されている関係法令等や規定の概要は、以下のとおりである。

#### (1) 障害者差別解消法、基本方針等

① 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。以下「障害者差別解消法」という。）において、国の行政機関は、その事務又は事業を行うに当たり、i) 障害を理由として障害者でない者と不当な差別的取扱いをすることにより、障害者の権利利益を侵害してはならない（第 7 条第 1 項）、ii) 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（以下「合理的配慮」という。）をしなければならない（同条第 2 項）、iii) 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及び設備の整備、関係職員に対する研修その他の必要な環境の整備（以下「環境整備」という。）に努めなければならない（第 5 条）とされている（図表 1-①参照）。

② 政府は、障害者差別解消法第 6 条第 1 項の規定に基づき、「障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本方針」（平成 27 年 2 月 24 日閣議決定。以下「基本方針」という。）を策定し、政府の施策の総合的かつ一体的な実施に関する基本的な考え方を示している。また、国の行政機関（本省庁）は、障害者差別解消法第 9 条第 1 項及び基本方針第 3-1 及び第 3-2(1)の規定に基づき、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及び対応要領に係る留意事項（以下「対応要領」という。）を策定しており、基本方針第 3-2(2)において、対応要領の記載事項としては、次のものが考えられるとされている（図表 1-②参照）。

- i) 趣旨
- ii) 障害を理由とする不当な差別的取扱い及び合理的配慮の基本的な考え方
- iii) 障害を理由とする不当な差別的取扱い及び合理的配慮の具体例
- iv) 相談体制の整備
- v) 職員への研修・啓発

#### (2) 合理的配慮

① 障害者差別解消法第 7 条第 2 項において、「行政機関等は、その事務又は事業を行うに当たり、(略)、その実施に伴う負担が過重でないときは、(略)、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をしなければならない。」と規定されている。

② 基本方針第 2-3(1)イにおいて、「合理的配慮は、障害の特性や社会的障壁の除去が求められる具体的場面や状況に応じて異なり、多様かつ個別性の高いものであり、当該障害者が現に置かれている状況を踏まえ、社会的障壁の除去のための手段及び方法について、「過重な負担の基本的な考え方」に掲げた要素を考慮し、代替措置の選択も含め、双方の建設的対話による相互理解を通じて、必要かつ合理的な範囲で、柔軟に対応がなさ

れるものである。」と規定されており、合理的配慮の一例として、次の取組が挙げられている。

- i) 車椅子使用者のために段差に携帯スロープを渡す、高い所に陳列された商品を取って渡すなどの物理的環境への配慮
  - ii) 筆談、読み上げ、手話などによるコミュニケーション、分かりやすい表現を使って説明をするなどの意思疎通の配慮
  - iii) 障害の特性に応じた休憩時間の調整などのルール・慣行の柔軟な変更
- ③ また、基本方針第 2-3(1)エにおいて、「合理的配慮は、障害者等の利用を想定して事前に行われる建築物のバリアフリー化、介助者等の人的支援、情報アクセシビリティの向上等の環境の整備を基礎として、個々の障害者に対して、その状況に応じて個別に実施される措置である。したがって、各場面における環境の整備の状況により、合理的配慮の内容は異なることとなる。(略)」と規定されている。
- ④ 「過重な負担」については、基本方針第 2-3(2)において、次の要素等が例示されており、これらの要素等を考慮し、具体的場面や状況に応じて総合的・客観的に判断することが必要であるとされている。
- i) 事務・事業への影響の程度（事務・事業の目的・内容・機能を損なうか否か）
  - ii) 実現可能性の程度（物理的・技術的制約、人的・体制上の制約）
  - iii) 費用・負担の程度
  - iv) 事務・事業規模
  - v) 財政・財務状況

### (3) 環境整備

基本方針第 5-1 において、「法は、不特定多数の障害者を主な対象として行われる事前的改善措置（いわゆるバリアフリー法に基づく公共施設や交通機関におけるバリアフリー化、意思表示やコミュニケーションを支援するためのサービス・介助者等の人的支援、障害者による円滑な情報の取得・利用・発信のための情報アクセシビリティの向上等）については、個別の場面において、個々の障害者に対して行われる合理的配慮を的確に行うための環境の整備として実施に努めることとしている。(略) また、環境の整備には、ハード面のみならず、職員に対する研修等のソフト面の対応も含まれることが重要である。障害者差別の解消のための取組は、このような環境の整備を行うための施策と連携しながら進められることが重要であり、ハード面でのバリアフリー化施策、情報の取得・利用・発信におけるアクセシビリティ向上のための施策、職員に対する研修等、環境の整備の施策を着実に進めることが必要である。」と規定されている。

### (4) 啓発活動

基本方針第 5-3(1)において、「行政機関等においては、所属する職員一人ひとりが障害者に対して適切に対応し、また、障害者及びその家族その他の関係者からの相談等に的確に対応するため、法の趣旨の周知徹底、障害者から話を聞く機会を設けるなどの各種研修等を実施することにより、職員の障害に関する理解の促進を図るものとする。」と規定されている。

## (5) 相談窓口

障害者差別解消法第 14 条において、「国及び地方公共団体は、障害者及びその家族その他の関係者からの障害を理由とする差別に関する相談に的確に応ずるとともに、障害を理由とする差別に関する紛争の防止又は解決を図ることができるよう必要な体制の整備を図るものとする。」と規定されている。また、基本方針第 5-2 において、「障害者差別の解消を効果的に推進するには、障害者及びその家族その他の関係者からの相談等に的確に応じることが必要であり、(略) 国及び地方公共団体においては、相談窓口を明確にするとともに、相談や紛争解決などに対応する職員の業務の明確化・専門性の向上などを行うことにより、障害者差別の解消の推進に資する体制を整備するものとする。(略)」と規定されている。

## (6) 対応要領

- ① 障害者差別解消法及び基本方針の規定に基づき、今回調査対象とした全ての機関（13 機関（7 省庁））の対応要領において、障害者差別解消法第 7 条に規定されている i) 障害を理由として障害者でない者と不当な差別的取扱いをすることにより、障害者の権利利益を侵害してはならないこと、ii) 社会的障壁の除去の実施について合理的配慮をしなければならないことについて、職員（非常勤職員を含む。）が適切に対応するために必要な事項を定めたものであることが規定されている（図表 1-③（総務省の対応要領）を参照）。
- ② 同じく、調査対象とした全ての機関の対応要領において、i) 障害の特性に応じた「物理的環境への配慮」や「意思疎通の配慮」の取組例、ii) 職員に対する研修の実施、iii) 相談窓口の設置、iv) 情報アクセシビリティの向上に関する措置等が規定されている。
- ③ また、11 機関（国土交通省を除く 6 省庁）の対応要領において、「物理的環境への配慮」の一例として、災害や事故が発生した際に、i) 聴覚障害者に配慮し、電光掲示板、手書きボード等を利用すること（総務省、法務省、検察庁及び厚生労働省の対応要領）、ii) 障害者本人に対して直接知らせること（財務省及び国税庁の対応要領）など誘導方法に関する配慮について規定されている。
- ④ さらに、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が全機関（7 省庁）の対応要領又は内部規程で規定されている（検察庁においては、内部規程で規定されている。）。
- ⑤ このほか、各機関の対応要領において、「ルール・慣行の柔軟な変更の具体例」として、次のような例が掲げられている。
  - ・ 順番を待つことが苦手な障害者に対し、周囲の者の理解を得た上で手順順を入れ替える。
  - ・ 立って列に並んで順番を待っている場合に、周囲の者の理解を得た上で当該障害者の順番が来るまで別室や席を用意する。
  - ・ スクリーン、手話通訳者、板書等がよく見えるようにスクリーン等に近い席を確保する。

- ・ 車両乗降場所を施設出入口に近い場所へ変更する。
- ・ 敷地内の駐車場等において、障害者の来庁が多数見込まれる場合、通常、障害者専用とされていない区画を障害者専用の区画に変更する。
- ・ 入館時に IC カードゲートを通過することが困難な場合、別ルートからの入館を認める。
- ・ 他人との接触、多人数の中にいることによる緊張等により発作等がある場合、当該障害者に説明の上、障害の特性や施設の状況に応じて別室を準備する。
- ・ 非公表又は未公表情報を扱う会議等において、情報管理に係る担保が得られることを前提に、障害のある委員の理解を援助する者の同席を認める。

(注) 上記の例は、総務省の対応要領に掲げられているものであるが、他の機関の対応要領においても、ほぼ同様の例が掲げられている。

## (7) 移動等円滑化基本方針

- 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（平成 18 年法律第 91 号。以下「バリアフリー法」という。）第 3 条第 1 項に基づき、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、その移動上又は施設の利用上の利便性及び安全性を向上すること（以下「バリアフリー化」という。）を総合的かつ計画的に推進するために策定された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。以下「移動等円滑化基本方針」という。）が令和 2 年 6 月に改正されている（図表 1-④及び図表 1-⑤参照）。
- ② 移動等円滑化基本方針においては、ハード面の整備等の方針のほか、次のとおり、ソフト面の方針が規定されている。
  - i) 「(略) 移動等円滑化基準への適合状況、高齢者、障害者等が円滑に利用できる便所や駐車施設の有無、(略) 並びに緊急時の情報について、視覚情報として大きな文字又は適切な色の組合せを用いて見やすく表示すること、また、聴覚情報としてはっきりした音声により聞き取りやすく放送すること(略)、分かりやすく提供することに留意する必要がある。さらに、必要な情報について事前に把握できるよう、施設及び設備等に関する情報についてインターネットやパンフレット等により提供することが望ましい。」(二 3)。
  - ii) 「(略) 施設設置管理者は、高齢者、障害者等の意見を反映した対応マニュアルの整備及び計画的な研修の実施等を P D C A サイクルとして実施することにより、職員等関係者の教育訓練を更に充実させるよう努めるべきである。なお、その過程において、高齢者、障害者等の参画を得ることが望ましい。(略)」(二 4)。
  - iii) 「高齢者、障害者等の移動及び施設の利用に当たって、高齢者、障害者等が自らの障害特性に応じて、移動に係る経路若しくは手段又は利用可能な施設を選択するためには、移動等円滑化に関する情報の取得が不可欠である。また、災害等の緊急時において、公共交通機関や施設等を利用している高齢者、障害者等の安全を確保するためには、避難等に係る必要な情報が迅速かつ確実に提供されるよう、情報提供に関する環境を整備する必要がある。」(六 1) (図表 1-⑤参照)。



## 【調査結果】

今回の調査で把握した調査対象機関（13機関（7省庁））における障害者差別解消法、基本方針、対応要領及び移動等円滑化基本方針に基づく合理的配慮（物理的環境への配慮及び意思疎通に関する配慮）や環境整備、ルール・慣行の柔軟な変更に関する取組（以下「合理的配慮等に関する取組」という。）の具体例のほか、i) 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の状況、ii) 委託条件等における合理的配慮の提供に関する規定の有無、iii) 職員に対する研修の実施状況、iv) 相談窓口の周知状況、v) 情報アクセシビリティの向上に関する措置の状況について調査した結果は、以下のとおりである。

### (1) 合理的配慮等に関する取組の状況

窓口機関 8 機関及び窓口機関かつ合同庁舎管理機関 2 機関の計 10 機関における合理的配慮等に関する取組の状況について調査した結果、次のとおり、9 機関において具体的な取組がみられた（図表 1-⑥参照）。

なお、各機関においては、下記に記載した取組以外にも実施されているものがあるが、当事務所の調査において実際に取組状況が確認でき、かつ、他の機関にも参考になると考えられるものを取り上げた。

- ① 受付カウンターに耳マークを掲示し、筆談用の筆記具とメモ用紙を備え付けているもの（新潟地方法務局、同柏崎支局、同上越支局。事例表 1-(1)-① [法務] 参照）。
- ② 受付窓口にコミュニケーションボードを配備するとともに、「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（新潟税務署、高田税務署）。また、受付窓口に耳マークを掲示している（新潟税務署）。事例表 1-(1)-② [税務] 参照）。
- ③ 障害者対応用の専用ブースを確保しているもの（新潟公共職業安定所）。
- ④ 障害の特性に応じた専門の対応者等を配置するとともに、手話通訳者を定期的に配置しているもの（新潟公共職業安定所、新発田公共職業安定所）。
- ⑤ 手話通訳者を定期的に配置するとともに、通常 2 階で開催する雇用保険説明会について、障害者が参加する場合は 1 階で個別に対応しているもの（長岡公共職業安定所小千谷出張所）。
- ⑥ 障害者が来庁した際、番号札を渡し、優先的に専用窓口へ案内しているもの（新発田公共職業安定所）。

以上の③から⑥については、事例表 1-(1)-③ [職安] 参照

- ⑦ 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来庁者に周知しているもの（北陸信越運輸局新潟運輸支局、事例表 1-(1)-④ [運輸] 参照）。

このほか、今回、新潟市から協力を得た上、同市における合理的配慮に関する取組状況について調査した結果、次の取組を把握した。

- ・ 自分で書類を記載することが困難な障害者（以下「自筆困難者」という。）に配慮するため、平成 28 年度から、自筆困難者から代筆の依頼があった場合、法令等により代筆が認められない申請書類を除き、職員が申請書類への記載を代筆している（事例表 1-(1)-⑤ [新潟市] 参照）。

一方で、担当者が合理的配慮等に関する取組の必要性について認識していなかったこと

を理由に、これまで特段の取組を行っていない機関が1機関みられた（新潟行政評価事務所）。

（注）新潟行政評価事務所は、今回の調査を契機に、調査途上で新たな取組を行った（図表1-⑥参照）。

前述【制度の概要等】(2)①のとおり、障害者差別解消法第7条第2項において、行政機関は、その事務又は事業を行うに当たり、その実施に伴う負担が過重でないときに、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をしなければならないとされている。このため、合理的配慮等に関する取組を各機関に対して一律に求めることはできないが、今回の調査を契機に、参考となる取組については、他の機関にも展開されることが期待される。

調査対象とした10機関においては、今後、他の機関における取組を参考とするとともに、対応要領で例示されている合理的配慮等に関する取組について改めて実施の可否を検討し、可能なものについては、積極的に実施することが望まれる。

## (2) 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

事故や災害の発生時において、いわゆる災害弱者である障害者の避難方法に関してあらかじめ想定されていることは重要である。

単独庁舎に入居している窓口機関5機関、合同庁舎管理機関3機関及び窓口機関かつ合同庁舎管理機関2機関の計10機関における事故や災害が発生した際の障害者の配慮に関する状況について調査した結果、次のとおり、1機関において具体的な取組がみられた（図表1-⑦参照）。

- ・ 車椅子利用者等に対する避難誘導を想定し、待合室及び事務室内に、段差がない出入口までの経路を示した避難誘導図を掲示し、利用者や職員に周知しているもの（北陸信越運輸局新潟運輸支局。事例表1-(2)-①〔運輸〕参照）。

このほか、今回、新潟県から協力を得た上、県庁舎における事故や災害が発生した際の障害者の避難方法の配慮の状況について調査した結果、次のような取組を把握した。

- ・ 従前から県庁舎における火災発生時の車椅子利用者等の避難誘導方法を定めたマニュアルを策定し、毎年度実施されている消防訓練においてマニュアルに基づく避難誘導方法を実践している（事例表1-(2)-②〔新潟県〕参照）。

一方、他の9機関においては、これまで障害者の避難方法について検討したことがない、上部機関から指示がない等を理由に、避難訓練において障害者に対する避難方法を想定しておらず、事故や災害が発生した際の障害者の避難方法について定めているものもみられなかった（新潟地方法務局柏崎支局、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、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）。

（注）上記の中には、当事務所の調査を契機に、調査途上で改善されたものもある（前出図表1-⑦参照）。

このため、これら9機関においては、今後、対応要領及び移動等円滑化基本方針で示されている事項についての認識を深め、避難訓練において障害者の避難方法について想定することや事故や災害発生時における障害者の避難方法について定めることが重要である。

### (3) 委託条件等における合理的配慮の提供に関する規定

障害者やその随行者が来庁した際、駐車場誘導業務、庁舎警備業務、窓口業務等の委託先の職員が対応する可能性があり、例えば、障害者やその随行者から申出があった場合には、委託業者の職員にも分かりやすく丁寧に誘導、案内するなどの障害者差別解消法等の趣旨に沿った対応が求められる。外部委託業務の契約書や仕様書（以下「契約書等」という。）の委託条件等に合理的配慮の提供について規定することは、これを担保することにつながると考えられる。

外部委託業務がある 8 機関を対象として、委託条件等における合理的配慮の提供に関する規定の状況について調査した結果、次のとおり、規定されている機関が 4 機関みられた（図表 1-⑧参照）。

- ・ 登記簿等の公開に関する事務に係る委託契約の際に事業者を示している手引書に、障害者に対する合理的配慮の提供に関する規定を盛り込み、適切に対応するように求めているもの（新潟地方法務局、同柏崎支局、同上越支局）。
- ・ 合同庁舎の警備業務及び受付案内業務の契約書に、障害者に対する合理的配慮の提供に関する規定を盛り込み、警備員等が適切に対応するように求めているもの（新潟地方検察庁。事例表 1-(3) [地検] 参照）。

一方で、他の 4 機関においては、委託条件等に合理的配慮の提供について規定する必要性についての認識がない、委託期間が限定されている、上部機関から指示がない等を理由に、外部委託業務の契約書等の委託条件等に合理的配慮の提供について規定されていなかった（新潟財務事務所、新潟税務署、北陸地方整備局、北陸信越運輸局新潟運輸支局）。

このため、委託条件等に合理的配慮の提供について規定していない 4 機関においては、今後、対応要領で示されている事項についての認識を深め、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することが重要である。

### (4) 職員に対する研修の実施状況

職員に対する障害者差別解消法の周知徹底等に関する研修（以下、単に「研修」という。）の実施状況については、窓口機関 8 機関及び窓口機関かつ合同庁舎管理機関 2 機関の計 10 機関を対象として調査した。

これら 10 機関の対応要領において示されている研修は、いずれも「新たに職員となった者に対する研修」及び「新たに監督者となった者に対する研修（以下「対応要領で示されている研修」という。）となっており、研修の実施と併せて、職員に対し、障害の特性等を理解させるとともに、障害者に適切に対応するために、必要なマニュアルの活用等により意識の啓発を図ることが示されている。

これら 10 機関について、平成 28 年度から令和元年度までの期間における研修の実施状況やマニュアルの活用状況等について調査した結果、次のとおり、対応要領で示されている研修に加え、非常勤職員を含めた全職員を対象に研修を実施（又は受講）しているものなど推奨的な取組が 5 機関においてみられた（図表 1-⑨参照）。

- ① 対応要領で示されている研修に加え、平成 30 事務年度から、非常勤職員を含む全職員

を対象としたe-ラーニング研修（関東信越国税局主催）を実施している。また、外部講師によるバリアフリー研修（関東信越国税局主催）に、幹部職員及び窓口対応職員が受講している。加えて、職員が閲覧できるポータルサイトに内閣府作成のマニュアルや国税庁作成のマニュアルを掲載し、職員に周知しているもの（新潟税務署、高田税務署。事例表1-(4)-①〔税務〕参照）。

（注）新潟税務署及び高田税務署については、事務年度（7月から翌年6月）における実施状況である。

- ② 対応要領で示されている研修に加え、令和元年度から、非常勤職員を含む全職員を対象としたe-ラーニング研修（厚生労働省主催）を実施し、非常勤職員を含めた職員全員が受講している。また、厚生労働省が作成した障害者の差別解消や合理的配慮の提供に関するパンフレット、チラシを職員へ配布しているもの（長岡公共職業安定所小千谷出張所。事例表1-(4)-②〔職安〕参照）。

このほか、i) 対応要領で示されている研修に加え、職業紹介部門の職員（非常勤職員を含む。）を対象とした会議を毎年度開催し、障害者の差別解消や合理的配慮の提供に関するパンフレット、チラシを配付しているもの（新発田公共職業安定所）、ii) 対応要領で示されている研修に加え、障害者差別解消法に基づく説明会を開催するとともに、内閣府が作成した「合理的配慮の提供事例集」を非常勤職員を含む全ての職員に周知しているもの（北陸信越運輸局新潟運輸支局）がみられた。

一方で、研修を実施する必要性について認識していなかったこと等を理由に、対応要領で示されている研修の一部が実施されておらず、研修受講者数が少ないもの、非常勤職員を対象とした研修が実施されていないものが5機関みられた（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、新潟公共職業安定所）。

また、今回調査対象とした全ての機関の対応要領において、障害者差別解消法第7条に規定されている事項（障害を理由とする差別の禁止や社会的障壁の除去の実施について合理的配慮の提供）について、職員（非常勤職員を含む。）が適切に対応するために必要な事項を定めたものであることが規定されており、研修についても、非常勤職員を含めて実施されることが望ましい。

このため、これら5機関においては、今後、基本方針、対応要領及び移動等円滑化基本方針で示されている事項についての認識を深め、対応要領で示されている研修や非常勤職員を対象とした研修等を定期的 to 実施し、職員が研修を受ける機会をできるだけ多く確保することが重要である。

なお、研修については、上部機関が集合研修として管下機関の職員を対象に実施されることもあることから、実施方法や実施頻度について上部機関と協議等を行うことも必要と考えられる。

## (5) 相談窓口の周知状況

各機関の対応要領において、障害者及びその家族その他の関係者からの相談等の窓口（以下、単に「相談窓口」という。）が示されており、相談方法については、対面のほか、手紙、電話、ファクシミリ、電子メール等が挙げられている。

相談窓口の周知状況については、窓口機関 8 機関及び窓口機関かつ合同庁舎管理機関 2 機関の計 10 機関を対象に調査した。これら 10 機関の相談窓口については、i) 上部機関が相談窓口となっているものが 6 機関（新潟地方法務局柏崎支局、同上越支局、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、北陸信越運輸局新潟運輸支局）、ii) 自機関が相談窓口となっているものが 4 機関（新潟行政評価事務所、新潟地方法務局、新潟税務署、高田税務署）となっている（図表 1-⑩参照）。

今回の調査に先だって意見聴取した障害者団体から、「相談窓口が本省庁等の上部機関のホームページからしかアクセスできないなど、相談窓口を探し出すことが困難な機関が多い。」旨の意見があったことから、この観点も考慮し、調査対象とした 10 機関のホームページにおける相談窓口の周知状況を調査した結果、次のとおり、自機関のホームページ上で相談窓口を周知している機関が 3 機関みられた。

- ・ 自機関のホームページの「ご意見・お問い合わせ」のページ上で、相談窓口の名称及び相談方法（対面、郵送、ファクシミリ、電子メール）を周知している（新潟地方法務局、同柏崎支局、同上越支局）。

このほか、相談窓口の周知状況についての調査対象ではない合同庁舎管理機関の新潟地方検察庁及び北陸地方整備局も、自機関のホームページ上で相談窓口を周知している。

一方で、相談窓口を周知する必要性について認識していなかったこと等を理由に、自機関のホームページ上で相談窓口を周知しておらず、本省庁のホームページからしかアクセスできないものが 7 機関みられた（新潟行政評価事務所、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、北陸信越運輸局新潟運輸支局）。

（注） 上記の中には、当事務所の調査を契機に、調査途上で改善されたものもある（図表 1-⑩参照）。

相談窓口を自機関のホームページ上で周知することについては、障害者差別解消法や基本方針、各機関の対応要領において求められている事項ではないが、これら 7 機関においては、障害者団体の意見や自機関のホームページ上で周知している機関の例を参考にして、今後、自機関のホームページ上で、相談窓口の名称や相談方法について周知することが重要である。その際には、障害者にとって分かりやすく、アクセスしやすいページ（「所在地・案内」、「各種相談窓口」、「バリアフリー施設一覧」等のページ。上部機関のホームページの該当ページへのリンクを設定することを含む。）上に掲載することが望ましい。

なお、ホームページへの掲載、更新等の業務が上部機関の所管となっている機関においては、掲載方法等について上部機関と協議等を行うことも必要と考えられる。

## (6) 情報アクセシビリティの向上に関する措置の状況

不特定多数の障害者を主な対象として行われる事前的改善措置の一つである情報アクセシビリティの向上に関する措置については、各機関において、合理的配慮を的確に行うための環境整備として実施に努めることが求められる（基本方針第 5-1）。

また、今回の調査に先立って、障害者団体から各機関のホームページのアクセシビリティについて意見を聴取した結果、次のような意見があった。

- ・ 車椅子使用者に必要な庁舎のバリアフリー化に関する情報（車椅子使用者が利用可能な駐車施設やトイレ、障害者にも対応したエレベーター、スロープ等）については、設置場所や設置数についても掲載してほしい。
- ・ 画像やPDFで掲載されている情報については、視覚障害者が使用している読上げソフトで読み取ることができないものが多いため、テキストデータで作成したものを併せて掲載してほしい 等（図表 1-⑩参照）。

これらの意見も踏まえ、i) 調査対象とした 13 機関のホームページ上に掲載されている情報のうち、障害者がアクセスする頻度が高いと考えられる所在地や交通案内に関する情報、庁舎のバリアフリー化に関する情報を中心に、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調査するとともに、ii) 庁舎のバリアフリー化に関する情報について、合同庁舎管理機関のホームページ上に掲載されているものと入居機関のホームページ上に掲載されているものとが整合しているかについて調査した結果は、次のとおりである。

- ① 庁舎のバリアフリー化に関する情報について掲載漏れ（視覚障害者誘導用ブロック、スロープ及び自動ドア）がある。また、ホームページ上で設定されているアクセシビリティ閲覧支援ツール（注）を使用した際に、正確に読み上げられない情報やルビ振りが機能しない情報（所在地、交通案内情報）を掲載しているもの（新潟行政評価事務所。事例表 1-(6)-① [評価] 参照）。

（注） 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、画面の配色の切り替え等を行うことができる機能があるツールのこと。

- ② 庁舎のバリアフリー化に関する情報について、i) 分かりにくいページで周知（掲載）している、ii) 掲載漏れ（車椅子使用者が利用可能なトイレ、障害者にも対応したエレベーター、インターホン、スロープ等）がある、iii) ホームページ上で設定されているアクセシビリティ閲覧支援ツールを使用した際に読み上げられない情報やルビ振りが機能しない情報（庁舎のバリアフリー施設一覧）を掲載しているもの等（新潟地方法務局、同柏崎支局、同上越支局）。

- ③ 合同庁舎管理機関である当該機関のホームページ上の庁舎のバリアフリー化に関する情報が入居機関のホームページ上の掲載内容と相違するもの（新潟地方法務局柏崎支局）。

以上、②及び③については、事例表 1-(6)-② [法務] 参照。

- ④ 合同庁舎管理機関である当該機関のホームページ上の掲載情報に関して、i) 庁舎のバリアフリー化に関する情報について掲載漏れ（障害者にも対応したエレベーター）がある、ii) 庁舎のバリアフリー化に関する情報を画像データで貼り付けているため、視覚障害者が使用しているアクセシビリティ閲覧支援ツールで読み取ることができない可能性があるもの等（新潟地方検察庁。事例表 1-(6)-③ [地検] 参照）。

- ⑤ 合同庁舎管理機関である当該機関のホームページ上の掲載情報に関して、i) 庁舎のバリアフリー化に関する情報について掲載漏れ（インターホン、視覚障害者誘導用ブロック、スロープ及び自動ドア）がある、ii) 別途掲載されている合同庁舎全体のバリア

フリー化の情報がリンク切れの状態となっている、iii) 庁舎のバリアフリー化に関する情報が入居機関のホームページ上の掲載内容と相違するもの等（新潟財務事務所。事例表 1-(6)-④ [財務] 参照）。

- ⑥ 庁舎のバリアフリー化に関する情報について掲載漏れ（インターホン及び自動ドア）がある。また、ホームページ上に設定されているアクセシビリティ閲覧支援ツールを使用した際に、正確に読み上げられない情報（所在地）を掲載しているもの等（新潟税務署、高田税務署。事例表 1-(6)-⑤ [税務] 参照）。
- ⑦ 自機関のホームページ上で庁舎のバリアフリー化に関する情報を周知（掲載）しておらず、上部機関（新潟労働局）のホームページを閲覧する必要がある。また、上部機関に掲載されている庁舎のバリアフリー化に関する情報に、i) 掲載漏れ（音声誘導装置及び貸し車椅子）、ii) 掲載内容の誤り（実際には設置されていないインターホンを掲載）があるもの等（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）。
- ⑧ 合同庁舎管理機関である当該機関のホームページ上の庁舎のバリアフリー化に関する情報が入居機関のホームページ上の掲載内容と相違するもの（新発田公共職業安定所）。

以上、⑦及び⑧については、事例表 1-(6)-⑥ [職安] 参照。

- ⑨ 合同庁舎管理機関である当該機関のホームページ上の掲載情報に関して、i) 庁舎のバリアフリー化に関する情報が十分でないもの（車椅子使用者が利用可能な駐車施設及びオストメイト機能があるトイレの設置場所や設置台数が未掲載）がある、ii) 別途掲載されている合同庁舎全体のバリアフリー化の情報がリンク切れの状態となっている、iii) 庁舎のバリアフリー化に関する情報について、入居機関のホームページ上の掲載内容と相違するもの（北陸地方整備局。事例表 1-(6)-⑦ [地整] 参照）。
- ⑩ 庁舎のバリアフリー化に関する情報について掲載漏れ（視覚障害者誘導用ブロック及び自動ドア）があるもの等（北陸信越運輸局新潟運輸支局。事例表 1-(6)-⑧ [運輸] 参照）

(注) 上記の中には、当事務所の調査を契機に、調査途上で改善されたものもある（事例表 1-(6)-① [評価]、事例表 1-(6)-③ [地検]、事例表 1-(6)-⑥ [職安]、事例表 1-(6)-⑦ [地整]、事例表 1-(6)-⑧ [運輸] 参照）。

このような状況がみられたが、今回調査対象とした機関においては、ホームページ上に掲載されているバリアフリー化に関する情報について適期に点検している機関はなかった。

このため、各機関においては、今後、基本方針や移動等円滑化基本方針で規定されている事項についての認識を深め、ホームページ上の掲載情報の不備（リンク切れ、掲載漏れ、アクセシビリティ閲覧支援ツールが機能しない状況等）について、できるだけ速やかに改善することが重要である。その際には、障害者団体からの意見も踏まえ、i) 車椅子使用者への配慮として、車椅子使用者が利用可能な駐車施設やトイレ、障害者にも対応したエレベーター、スロープ等については、設置場所や設置数についても掲載することや、ii)

視覚障害者への配慮として、画像やPDFなど読上げソフトで読み取ることができない可能性がある情報を掲載しない又はテキストデータで作成したものを併せて掲載することが望ましい。

また、合同庁舎管理機関においては、ホームページ上に掲載する庁舎のバリアフリー化に関する情報について、入居機関のホームページ上の掲載内容と整合させるため、適期に入居機関と調整等を行うことが重要である。

これらに加え、各機関は、今後、ホームページ上に掲載している庁舎のバリアフリー化に関する情報について、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が必要と考えられる。

なお、ホームページへの掲載、更新等の業務が上部機関の所管となっている機関においては、掲載方法等について上部機関と協議等を行うことも必要と考えられる。

したがって、調査対象機関においては、以上の調査結果を踏まえ、障害を理由とする差別の解消を一層推進する観点から、対応要領で例示されている合理的配慮等に関する取組について、調査結果に記載した他の機関における取組を参考として、特に以下の措置の実施について検討することが望まれる。

#### **（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）**

事故や災害発生時における障害者の避難方法についてマニュアル等で定めることや、避難訓練を実施する際、障害者の避難方法を想定すること。（新潟地方法務局柏崎支局、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、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）

#### **（委託条件等における合理的配慮の提供についての規定）**

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すること。（新潟財務事務所、新潟税務署、北陸地方整備局、北陸信越運輸局新潟運輸支局）

#### **（職員に対する研修の実施）**

対応要領で示されている研修や非常勤職員を対象とした研修等を適期に実施し、職員が研修を受ける機会をできるだけ多く確保すること。（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、新潟公共職業安定所）

#### **（相談窓口の周知）**

自機関のホームページ上で、相談窓口の名称や相談方法について周知すること。その際、障害者にとって分かりやすく、アクセスしやすいページ（「所在地・案内」、「各種相談窓口」、「バリアフリー施設一覧」等のページ。上部機関のホームページの該当ページへのリンクを設定することを含む。）上に掲載すること。（新潟行政評価事務所、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、北陸信越



運輸局新潟運輸支局)

**(情報アクセシビリティの向上)**

- ① 調査結果に記載したホームページ上の掲載情報の不備（リンク切れ、掲載漏れ、アクセシビリティ閲覧支援ツールが機能しない状況等）について、できるだけ速やかに改善すること。その際、i) 車椅子使用者が利用可能な駐車施設やトイレ、障害者にも対応したエレベーター、スロープ等については、設置場所や設置数についても掲載すること、ii) 画像やPDFなど読上げソフトで読み取ることができない可能性がある情報を掲載しない又はテキストデータで作成したものを併せて掲載することについて留意すること。（全機関）
- ② 合同庁舎管理機関においては、ホームページ上に掲載する庁舎のバリアフリー化に関する情報について、入居機関のホームページ上の掲載内容と整合させるため、適期に入居機関と調整等を行うこと。（新潟地方法務局柏崎支局、新潟財務事務所、新発田公共職業安定所、北陸地方整備局）
- ③ ホームページ上に掲載している庁舎のバリアフリー化に関する情報について、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。（全機関）

## 2 合理的配慮、環境整備等の状況(ハード面)

### 【制度の概要等】

施設、設備のバリアフリー化等主としてハード面の基準が規定されている関係法令等や規定の概要は、以下のとおりである。

#### (1) バリアフリー法、バリアフリー法施行令等

- ① 前述1「合理的配慮、環境整備等の状況(ソフト面)の【制度の概要等】(1)①」のとおり、障害者差別解消法及び基本方針において、国の行政機関は、合理的配慮の提供の義務、環境整備の努力義務が課されている。これらは、施設、設備のハード面についても同様である。

バリアフリー法第14条第1項において、「建築主等(注1)は、特別特定建築物(注2)の政令で定める規模以上の建築をしようとするときは、当該特別特定建築物を、移動等円滑化(注3)のために必要な建築物特定施設の構造及び配置に関する政令で定める基準(以下「建築物移動等円滑化基準」という。)に適合させなければならない。」と規定されている。

(注1) 建築物の建築をしようとする者又は建築物の所有者、管理者若しくは占有者のこと(バリアフリー法第2条第14号。以下「建築主等」という。)

(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、移動等円滑化が特に必要なものとして政令で定めるもののこと(バリアフリー法第2条第17号)。以下「特別特定建築物」という。)

(注3) 本報告書では、法令等の条文や規定を直接引用する場合を除き、「バリアフリー化」と記載した。

- ② 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。以下「バリアフリー法施行令」という。)第5条第8号において、特別特定建築物の一つとして、「保健所、税務署その他不特定かつ多数の者が利用する官公署」が挙げられている。また、建築物移動等円滑化基準の対象となる特別特定建築物の規模は、バリアフリー法施行令第9条において、床面積の合計が2,000㎡以上と規定されている(図表2-①参照)。具体的には、出入口、廊下、階段、便所、敷地内の通路、駐車場等の施設等(以下「建築物特定施設」という。)の構造及び配置については、バリアフリー法施行令第11条から第23条までに規定されている建築物移動等円滑化基準に適合させる必要がある。

なお、床面積の合計が2,000㎡未満の特定特別建築物及びバリアフリー法が施行された平成18年12月20日において既存の建築物の建築主等は、建築物移動等円滑化基準に適合させるために必要な措置を講ずるよう努めなければならないとされている(バリアフリー法第14条第5項)。

- ③ 移動等円滑化基本方針(前出図表1-⑤参照)において、バリアフリー化の意義及び目標に関する事項、バリアフリー化のために施設設置管理者が講ずべき措置に関する基本的な事項等が規定されており、i)令和2年度までに2,000㎡以上の特別特定建築物の総ストックの約60%について、バリアフリー化すること(一2(6))や、ii)バリアフリー化が義務化されていない特定建築物のバリアフリー化に積極的に取り組むこと(二1)などが示されている。

- ④ このほか、建築物特定施設等の構造及び配置に関する基準を定める主な関係法令等として、i) バリアフリー法第 17 条 1 項に基づき、建築主等が特定建築物の建築等及び維持保全計画の認定を申請する際に、適合させなければならない建築物特定施設の構造及び配置に関する基準を規定した高齢者、障害者等が円滑に利用できるようにするために誘導すべき建築物特定施設の構造及び配置に関する基準を定める省令（平成 18 年国土交通省令第 114 号。以下「建築物移動等円滑化誘導基準」という。図表 2-②参照）、ii) 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第 19 条に規定する標識に関する省令（平成 18 年国土交通省令第 113 号。以下「標識省令」という。図表 2-③参照）、iii) 設計者、建築主、審査者、施設管理者、利用者等に対して適切な設計情報を提供するバリアフリー設計のガイドラインとして国土交通省が策定した「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 19 年度国土交通省住宅局建築指導課作成。以下「建築設計標準」という。図表 2-④参照）等がある。

## (2) 移動等円滑化経路、視覚障害者移動等円滑化経路等

- ① 次に掲げる場合は、それぞれの経路のうち一つ以上は、高齢者、障害者等が円滑に利用できる経路（以下「移動等円滑化経路」という。）にしなければならない（バリアフリー法施行令第18条第1項第1号から第3号）。
- i) 建築物に、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居室（以下「利用居室」という。）を設ける場合、道又は公園、広場その他の空地（以下「道等」という。）から当該利用居室までの経路。
- ii) 建築物又はその敷地に、車椅子使用者用便房（注1）を設ける場合、利用居室から当該車椅子使用者用便房までの経路。
- iii) 建築物又はその敷地に、車椅子使用者用駐車施設（注2）を設ける場合、当該車椅子使用者用駐車施設から利用居室までの経路。
- （注1） 出入口の戸が容易に開閉して通過できる構造で高低差がない、手すりが設置されているなど車椅子使用者が円滑に利用することができるトイレのこと（バリアフリー法施行令第14条第1号、建築設計標準2.7.1.）。
- （注2） 車椅子使用者が円滑に利用することができる駐車施設のこと（バリアフリー法施行令第17条第1項、以下「車椅子使用者用駐車施設」という。）
- ② 移動等円滑化経路上の建築物特定施設に求められている構造等の基準の主なものは、次のとおりとなっている（バリアフリー法施行令第18条第2項各号）。
- ・ 移動等円滑化経路上に階段又は段を設けないこと（第1号）。
  - ・ 移動等円滑化経路を構成する出入口の幅は80 cm以上で、戸を設ける場合には、自動的に開閉する構造その他の車椅子使用者が容易に開閉して通過できる構造とし、その前後に高低差がないこと（第2号イ、ロ）。
  - ・ 移動等円滑化経路を構成するエレベーター及びその乗降ロビーについて、籠（人を乗せ昇降する部分）は、利用居室、車椅子使用者用便房又は車椅子使用者用駐車施設がある階及び地上階に停止すること（第5号イ）。
  - ・ 不特定かつ多数の者が利用し、又は主として視覚障害者が利用するエレベーター及

びその乗降ロビーについて、i) 籠内に、籠が到着する階並びに籠及び昇降路の出入口の戸の閉鎖を音声により知らせる装置を設けること、ii) 籠内及び乗降ロビーに設ける制御装置（車椅子使用者が利用しやすい位置及びその他の位置に制御装置を設ける場合にあつては、当該その他の位置に設けるものに限る。）は、点字その他国土交通大臣が定める方法により視覚障害者が円滑に操作することができる構造とすること、iii) 籠内又は乗降ロビーに、到着する籠の昇降方向を音声により知らせる装置を設けること（第5号リ(1)、(2)及び(3)）等。

- ③ 道等から案内設備（バリアフリー化の措置がとられたエレベーターその他の昇降機、便所又は駐車施設の配置を表示した案内板）又は案内所までの経路については、そのうちの一つ以上は、視覚障害者が円滑に利用できる経路（以下「視覚障害者移動等円滑化経路」という。）としなければならない（バリアフリー法施行令第21条第1項）。また、視覚障害者移動等円滑化経路上には、i) 視覚障害者の誘導を行うために、線状ブロック及び点状ブロック（以下、これらを総称する場合は「視覚障害者誘導用ブロック」という。）を適切に組み合わせて敷設し、又は音声その他の方法により視覚障害者を誘導する設備を設けること、ii) 敷地内の通路の車路に近接する部分、段がある部分又は傾斜がある部分の上端に近接する部分には、視覚障害者に対し警告を行うために、点状ブロック等を敷設することとされている（バリアフリー法施行令第21条第2項第1号及び第2号）。

## 【調査結果】

今回調査対象とした13機関（7省庁）のうち、窓口機関5機関が入居している単独庁舎及び5機関が管理する合同庁舎の共用スペースを対象に、施設、設備のバリアフリー化の状況について調査した。このうち、建築物移動等円滑化基準への適合義務があるものは、平成24年3月に建築された新潟財務事務所が管理する新潟美咲合同庁舎2号館のみである。他の9機関が入居する庁舎又は管理する合同庁舎については、バリアフリー法施行より前に建築されているため、建築物移動等円滑化基準に適合させるために必要な措置を講ずるよう努力義務が課せられている（バリアフリー法第14条第5項、図表2-⑤参照）。

また、調査に先だつて、障害者団体から施設や設備のバリアフリー化について意見を聴取した結果、次のような意見があつた（前出図表1-⑩参照）。

- ・ 駐車場の出入口、敷地内や庁舎内に段差がある場合は、視覚障害者が安全に歩行するために、手前位置に点状（警告）ブロックを敷設してほしい。
- ・ 庁舎内に整備されたバリアフリー施設、設備の種類や位置が分かるように、案内板を設置してほしい。また、点字による表記も併せて行ってほしい。
- ・ 車椅子使用者が利用可能なトイレや障害者にも対応したエレベーターの位置が分かるように、標識や矢印を設置してほしい。
- ・ 車椅子使用者が利用しやすい受付カウンターや記載机（高さ70センチ程度）を備え付けてほしい 等。

これらを踏まえ、10機関が入居する庁舎又は管理する合同庁舎について、i) 敷地内や駐

車場、ii) 庁舎出入口、iii) 庁舎内における施設、設備のバリアフリー化の状況について調査した結果は、以下のとおりである。

### (1) 敷地内や駐車場における施設、設備のバリアフリー化の状況

- ① 車椅子利用者用駐車施設の設置数が移動等円滑化誘導基準（一般駐車場 50 台につき 1 台以上）に満たないもの（新潟地方法務局柏崎支局、新潟地方検察庁。事例表 2-(1)-① [法務] 及び事例表 2-(1)-② [地検] 参照）。
- ② 車椅子使用者が車椅子利用者用駐車施設の位置を容易に視認できるような標識（看板やサインピラミッド）が設置されていないもの（新潟地方法務局上越支局、新潟税務署、長岡公共職業安定所小千谷出張所、北陸信越運輸局新潟運輸支局。事例表 2-(1)-③ [法務]、2-(1)-④ [税務]、2-(1)-⑤ [職安] 及び事例表 2-(1)-⑥ [運輸] 参照）。
- ③ 敷地内の排水溝の蓋（グレーチング）の格子幅が基準（2 cm）以上あり、視覚障害者の白杖や車椅子の車輪がはまる可能性があるもの（高田税務署、長岡公共職業安定所小千谷出張所。事例表 2-(1)-⑦ [税務] 及び事例表 2-(1)-⑧ [職安] 参照）。
- ④ 敷地出入口から点字表記付き案内板までの経路（視覚障害者移動等円滑化経路）に敷設されている視覚障害者誘導用ブロック上に、車両が駐車されているもの（北陸信越運輸局新潟運輸支局。事例表 2-(1)-⑨ [運輸] 参照）。

（注） 上記の中には、当事務所の調査を契機に、調査途上で改善されたものもある（事例表 2-(1)-⑥ [運輸] 参照）。

### (2) 庁舎出入口における施設、設備のバリアフリー化の状況

- ① 庁舎出入口に設置されているスロープの上端部分に、点状（警告）ブロックが敷設されていないもの（新潟地方検察庁。事例表 2-(2)-① [地検] 参照）。
- ② 庁舎入口側の自動ドアの手前の線状（誘導）ブロックが開閉センサーの反応する位置まで敷設されていないもの（新潟地方検察庁。事例表 2-(2)-② [地検] 参照）。
- ③ 庁舎出入口の自動ドアの手前に点状（警告）ブロックが敷設されていないもの（新潟地方検察庁、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（再出事例表 2-(2)-② [地検]、2-(2)-③ [職安] 及び事例表 2-(2)-④ [職安] 参照）。
- ④ 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もの（北陸地方整備局。事例表 2-(2)-⑤ [地整] 参照）。

### (3) 庁舎内における施設、設備のバリアフリー化の状況

- ① 庁舎出入口から受付窓口までの経路（視覚障害者移動等円滑化経路）上に、視覚障害者誘導用ブロックが敷設されていないもの（長岡公共職業安定所小千谷出張所。事例表 2-(3)-① [職安] 参照）。
- ② 庁舎出入口から受付窓口までの経路上に、視覚障害者誘導用ブロックが敷設されていないもの（北陸信越運輸局新潟運輸支局。事例表 2-(3)-② [運輸] 参照）。
- ③ 視覚障害者が利用するエレベーターの乗降階の操作盤前、乗降ロビーや廊下に、視覚

障害者誘導用ブロックが敷設されていないもの（新潟地方検察庁、新潟財務事務所。事例表 2-(3)-③ [地検] 及び事例表 2-(3)-④ [財務] 参照）。

- ④ オストメイト対応機能があるトイレに、ピクトグラム等の表示がないもの（新潟地方  
法務局上越支局、新潟税務署。事例表 2-(3)-⑤ [法務] 及び事例表 2-(3)-⑥ [税務] 参  
照）。
- ⑤ 多目的トイレの付近にピクトグラム等の表示がないため、当該トイレの位置が分かり  
にくいもの（高田税務署。事例表 2-(3)-⑦ [税務] 参照）。
- ⑥ 庁舎 1 階のフロア案内図に、バリアフリー化の措置が講じられた施設、設備を点字で  
表記していないもの（新潟財務事務所。事例表 2-(3)-⑧ [財務] 参照）。

（注） 上記の中には、当事務所の調査を契機に、調査途上で改善されたものもある（事例表 2-(3)-⑥ [税  
務] 参照）。

前述【制度の概要等】(1)③ i) 及び ii) のとおり、移動等円滑化基本方針において、令  
和 2 年度までに、2,000 m<sup>2</sup>以上の特別特定建築物の総ストックの約 60%について、バリア  
フリー化する目標が掲げられ、バリアフリー化が義務化されていない特定建築物のバリア  
フリー化にも積極的に取り組むことが示されている。今回の調査対象機関が入居する庁舎  
又は管理する合同庁舎の施設、設備についても、可能な限り建築物移動等円滑化基準に適  
合されることが望まれる。

なお、今後、i) 施設、設備のバリアフリー化の状況に関する点検や、ii) 施設、設備  
のバリアフリー化を図るための改築や修繕等を行うに当たっては、障害者等から意見、要  
望等を聴取し、それを反映させることも有効と考えられる。

したがって、調査対象機関においては、以上の調査結果を踏まえ、施設、設備のバリアフ  
リー化を一層推進する観点から、施設、設備に関する以下の措置の実施について検討するこ  
とが望まれる。その際、i) 故障等でその機能が発揮されていないものや表示等の比較的対  
応が容易なものについては、速やかに対応を図るとともに、ii) 予算措置が必要となるもの  
については、優先順位を決めた上で計画的に整備等を進め、可能な限り建築物移動等円滑化  
基準に適合させることが望まれる。

#### （敷地内や駐車場における施設、設備）

- ① 車椅子利用者用駐車施設を増設すること。（新潟地方法務局柏崎支局、新潟地方検察庁）
- ② 車椅子利用者用駐車施設の位置を視認できるような案内板（看板やサインピラミッド）  
を設置すること。（新潟地方法務局上越支局、新潟税務署、長岡公共職業安定所小千谷出張  
所、北陸信越運輸局新潟運輸支局）
- ③ 敷地内の排水溝の蓋（グレーチング）を交換すること。（高田税務署、長岡公共職業安定  
所小千谷出張所）
- ④ 視覚障害者誘導用ブロック上に、車両が駐車される懸念を解消すること。（北陸信越運輸  
局新潟運輸支局）

#### (庁舎出入口における施設、設備)

- ① 庁舎出入口に設置されているスロープの上端部分に、点状（警告）ブロックを敷設すること。（新潟地方検察庁）
- ② 庁舎入口側の自動ドアの手前の線状（誘導）ブロックを開閉センサーが反応する位置まで延長すること。（新潟地方検察庁）
- ③ 庁舎出入口の自動ドアの手前（双方向）に点状（警告）ブロックを敷設すること。（新潟地方検察庁、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）
- ④ 故障している音声誘導装置を修理すること。（北陸地方整備局）

#### (庁舎内における施設、設備)

- ① 庁舎出入口から受付窓口までの経路上に、視覚障害者誘導用ブロックを敷設すること。（長岡公共職業安定所小千谷出張所、北陸信越運輸局新潟運輸支局）
- ② 視覚障害者が利用するエレベーターの乗降階の操作盤前、乗降ロビーや廊下等に、視覚障害者誘導用ブロックを敷設すること。（新潟地方検察庁、新潟財務事務所）
- ③ オストメイト対応機能があるトイレに、ピクトグラム等の表示を行うこと。（新潟地方法務局上越支局、新潟税務署）
- ④ 多目的トイレの位置が分かりやすくなるようなピクトグラム等の表示を行うこと。（高田税務署）
- ⑤ 庁舎1階のフロア案内図に、バリアフリー化の措置が講じられた施設、設備を点字で表記すること。（新潟財務事務所）

#### (施設、設備のバリアフリー化の状況に関する点検)

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。（全機関）

### 3 補助犬の受入れに関する周知状況等

#### 【制度の概要等】

- ① 身体障害者補助犬法（平成14年法律第49号。以下「補助犬法」という。）第7条第1項において、「国等（国及び地方公共団体並びに独立行政法人、特殊法人、その他政令で定める公益法人）は、その管理する施設を身体障害者が利用する場合において身体障害者補助犬（以下「補助犬」という。）を同伴することを拒んではならない。（略）」と規定されている（図表3-①参照）。
- ② 厚生労働省は、補助犬の受入れに関し、施設への来訪者に対する有効な啓発方法として、啓発ステッカーや啓発ポスター（以下「啓発ステッカー等」という。）を施設内に掲示することを挙げている。同省のホームページ上で啓発ステッカー等の一例が公表され、補助犬マークのダウンロードも可能となっている（図表3-②参照）。
- ③ 補助犬を同伴する身体障害者が安心して庁舎を利用するためには、職員や他の来庁者において、国の行政機関には補助犬の同伴について受入れ義務があることや、補助犬が特別の訓練を受け、補助犬法に基づき認定を受けた犬であること等について理解されていることが重要である。そのための周知、啓発方法として、啓発ステッカー等を庁舎に掲示することは、補助犬を同伴する身体障害者に対して合理的配慮を提供するための環境整備の一つである。

また、補助犬の同伴が可能なことについて各機関のホームページ上で周知されることも、補助犬を同伴する身体障害者が円滑に庁舎を利用するための一助になると考えられる。

#### 【調査結果】

今回調査対象とした13機関（7省庁）全機関が庁舎内や執務室内への補助犬の同伴を受け入れている。

調査対象機関における啓発ステッカー等の掲示の有無及び補助犬の同伴が可能であることについてホームページでの周知の有無について調査した結果は、次のとおりである。

- ① 単独庁舎に入居する窓口機関5機関、合同庁舎管理機関3機関及び窓口機関かつ合同庁舎管理機関2機関の計10機関における啓発ステッカー等の掲示の有無について調査した結果、6機関は庁舎の出入口に啓発ステッカー等を掲示していたが、4機関は掲示していなかった（新潟地方検察庁、新潟財務事務所、北陸地方整備局、北陸信越運輸局新潟運輸支局）。
- ② 13機関全機関を対象に、補助犬の同伴が可能であることについてホームページでの周知の有無について調査した結果、2機関は周知していたが、11機関は周知していなかった（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）。

以上については、図表3-③を参照。

（注） 上記の中には、当事務所の調査を契機に、調査途上で改善されたものもある（前出図表3-③参照）。このため、各機関は、今後、補助犬を同伴する身体障害者の来庁を想定した環境整備につ



いての意識を高めることが重要である。また、前述1「合理的配慮、環境整備等の状況（ソフト面）」【調査結果】(2)の研修に、補助犬の受入れ等に関する内容を含めることも有効と考えられる。

なお、調査対象機関の中に、i)「海外から渡航してくる補助犬使用者への対応ガイドライン（平成30年11月厚生労働省社会・援護局障害保健福祉部企画課自立支援振興室）」が策定されたことに伴い、上部機関からの通知を受け、補助犬法の概要や受入れについての留意点を職員へ周知しているもの（新潟税務署、高田税務署）、ii)毎年度、新任の窓口職員に対して、厚生労働省が公表している補助犬の受入れ等について周知するリーフレットを配布しているもの（長岡公共職業安定所小千谷出張所）、iii)当事務所の調査を契機に、令和2年6月に補助犬法の概要、補助犬の特徴、補助犬の接し方等の内容を含む「障害のある方への配慮マニュアル」を独自に策定し、職員へ配布しているもの（新潟地方検察庁）がみられた。

このほか、今回、新潟市から協力を得た上、同市における補助犬の受入れ状況等について調査した結果、次の取組を把握した。

- ・ 従前から市役所本館の正面玄関付近に補助犬専用のトイレを設置し、同市のホームページ上で、設置場所を周知している（事例表3〔新潟市〕）。

したがって、調査対象機関においては、以上の調査結果を踏まえ、身体障害者が補助犬を同伴して来庁する際の利用の円滑化を図る観点から、以下の措置の実施について検討することが望まれる。

#### （啓発ステッカー等の掲示）

庁舎出入口等の来庁者の目につきやすい場所に、啓発ステッカー等を掲示すること。（新潟地方検察庁、新潟財務事務所、北陸地方整備局、北陸信越運輸局新潟運輸支局）

#### （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）

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すること。（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）

## 4 AEDの適切な維持管理の実施状況等

### 【制度の概要等】

心臓疾患を抱える障害者等に対応できる自動体外式除細動器（以下「AED」という。）について、維持管理等を行う上で必要な事項を示している厚生労働省の通知、ガイドライン等の概要は、以下のとおりである。

#### (1) 日常点検に関する事項

- ① 厚生労働省は、各省庁に対して、「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 日付け厚生労働省医政局長及び医薬食品局長通知。以下「平成 21 年通知」という。）を発出し、国の行政機関等が設置、管理する AED について適切な管理等の徹底を要請している（図表 4-①参照）。また、平成 25 年にも、各省庁に対して、「自動体外式除細動器（AED）の適切な管理等の実施について（再周知）」（平成 25 年 9 月 27 日付け厚生労働省医政局長及び医薬食品局長通知。以下「平成 25 年通知」という。）を発出し、国の行政機関等が設置、管理する AED について適切な管理等の徹底を再度要請している（図表 4-②参照）。
- ② 厚生労働省は、平成 21 年通知に添付した各都道府県知事宛の「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）」（同日付け厚生労働省医政局長及び医薬食品局長通知）の別紙（以下「平成 21 年通知の添付文書」という。）において、AED の設置者等（AED の設置・管理について責任を有する者。施設の管理者等）は、AED の点検担当者を配置し、日常点検等を実施させるよう求めている（図表 4-③参照）。また、同省は、同省のホームページ上で日常点検の重要性や必要性について周知、要請している（図表 4-④参照）。
- ③ 日常点検における確認事項については、平成 21 年通知の添付文書や厚生労働省のホームページ上で、i) AED 本体のインジケータのランプの色や表示により、AED が正常に使用可能な状態を示していることを日常的に確認し、記録すること、ii) 電極パッド及びバッテリーの交換時期等を表示ラベルに記載し、記載内容を外部から容易に確認できるように AED 本体又は収納ケース等と同ラベルを貼り付け、この記載を基に電極パッド及びバッテリーの交換時期を日頃から把握することが示されている。

#### (2) 講習に関する事項

- ① 厚生労働省が公表している「AED の適正配置に関するガイドライン補訂版」（平成 30 年 12 月 25 日一般財団法人日本救急医療財団。以下「ガイドライン」という。）において、AED を使用するに当たっての教育・訓練の重要性が示されており、「AED 設置施設関係者は、より高い頻度で AED を用いた救命処置を必要とする現場に遭遇する可能性があるため、日ごろから施設内の最寄りの AED 設置場所を把握しておくとともに、AED を含む心肺蘇生の訓練を定期的を受けておくこと必要がある。合わせて、突然の心停止が発生した際の傷病者への対応を想定した訓練を行うことが望まれる（略）」（6. (1)）とされている（図表 4-⑤参照）。
- ② 職員に対する AED の使用に関する講習（以下「講習」という。）の頻度については、厚生労働省が「非医療従事者による自動体外式除細動器（AED）の使用について」（平

成 16 年 7 月 1 日付け厚生労働省医政局長通知。平成 25 年 9 月 27 日最終改正。以下「平成 16 年通知」という。)において示されている(図表 4-⑥参照)。この通知では、AED を使用する非医療従事者(一般市民)を対象とした講習については、おおむね 2 年の間隔で定期的実施されることが望ましいとされている。また、消防庁が都道府県知事宛てに通知している「応急手当の普及啓発活動の推進に関する実施要綱」(平成 5 年 3 月 30 日付け消防救第 41 号消防庁次長通知。最終改正平成 23 年 8 月 31 日)では、住民を対象とした普通救命講習 I は、2 年から 3 年間隔で定期的実施することとされている(図表 4-⑦参照)。

### (3) AED の配置場所等に関する事項

ガイドラインにおいて、AED の施設内での配置方法として、次の事項が示されている(3. (1) から (5))。

- ・ 施設内のアクセスしやすい場所に配置されていること。
- ・ AED の配置場所が容易に把握できるように施設の見やすい場所に配置し、位置を示す掲示、あるいは位置案内のサインボードなどを適切に掲示すること。
- ・ AED を設置した施設の全職員が、その施設内における AED の正確な設置場所を把握していること。
- ・ 可能な限り 24 時間、誰もが使用できること。
- ・ インジケータが見えやすく日常点検がしやすい場所への配置

また、ガイドラインにおいて、施設内での AED の配置に当たって考慮すべきこととして、次の事項が示されている(表 3 の 1. から 6.)。

- ・ 心停止から 5 分以内に電気ショックが可能な配置。
- ・ 分かりやすい場所(入口付近、普段から目に入る場所、多くの人を通る場所、目立つ看板)。
- ・ 誰もがアクセスできる(カギをかけない、あるいはガードマン等常に使用できる人がいる)。
- ・ 心停止のリスクがある場所(運動場や体育館等)の近くへの配置。
- ・ AED 配置場所の周知(施設案内図への AED 配置図の表示、エレベーター内パネルに AED 配置フロアの明示等)。
- ・ 壊れにくく管理しやすい環境への配置。

### 【調査結果】

AED は、心肺停止者が発生した場合に使用されることでその後の救命や社会復帰の点で優れた効果があるとされている医療機器であり、適切に管理等が行われなければ、人の生命及び健康に重大な影響を及ぼすおそれがある。

このため、i) 日常点検が励行されること、ii) 心肺停止者が発生した場合に、職員が迅速に AED の使用による心肺蘇生法を実践できるようにするため、定期的に講習が実施され

ること、iii) AEDが施設内の分かりやすくアクセスしやすい場所に配置され、配置場所が庁舎案内板等で周知されることが重要である。また、心臓疾患を抱える障害者等があらかじめAEDの配置情報を把握できることや、付近住民や救急医療に関わる機関が必要なときに迅速に使用できることにもつながるため、AEDの配置情報については、多くの機関のホームページ上で公表、周知されることが望ましい。

今回調査対象とした13機関のうち、自らAEDを配置、管理している機関は、11機関（単独機関に入居する窓口機関5機関、合同庁舎に入居する窓口機関1機関、合同庁舎管理機関3機関、合同庁舎管理機関かつ窓口機関2機関）となっている。他の2機関（新潟行政評価事務所及び新潟地方法務局）は、合同庁舎に入居する窓口機関であり、当該合同庁舎の共用スペースにAEDが配置されている。

AEDの日常点検の実施状況、講習の実施状況、AEDの配置場所に関する周知状況等及びAEDの配置情報のホームページでの公表状況について調査した結果は、以下のとおりである（図表4-⑧参照）。

#### (1) 日常点検の実施状況

調査対象とした11機関における日常点検の実施状況を調査した結果、日常点検を実施し、点検結果を記録しているものが4機関みられた（新潟地方法務局柏崎支局、同上越支局、新潟財務事務所、新発田公共職業安定所）。

一方で、i) 日常点検を実施していないものが2機関（新潟地方検察庁、北陸地方整備局）、ii) 点検頻度が不明であり、点検結果を記録していないものが1機関（長岡公共職業安定所小千谷出張所）、iii) 点検頻度が月1回程度であり、点検結果を記録していないものが1機関（新潟公共職業安定所）、iv) 開庁日は毎日点検を実施しているが、点検結果を記録していないものが3機関（新潟税務署、高田税務署、北陸信越運輸局新潟運輸支局）みられた。

（注） 上記の中には、当事務所の調査を契機に、調査途上で改善されたものもある（前出図表4-⑧参照）。

#### (2) 講習の実施状況

調査対象とした13機関（7省庁）全機関について、過去4年間（平成28年度から令和元年度までの期間）における講習の実施状況を調査した結果は、次のとおりである。

- ① 窓口機関8機関における講習の実施状況を調査した結果、過去4年間に1回以上講習を実施しているものが5機関（新潟行政評価事務所、新潟地方法務局、同上越支局、高田税務署、北陸信越運輸局新潟運輸支局）、ii) 合同庁舎が実施する講習を毎年度受講しているものが1機関（新潟公共職業安定所）みられた。

一方で、過去4年間に1回も講習を実施していないものが2機関（新潟税務署、長岡公共職業安定所小千谷出張所）みられた。

（注） 新潟税務署及び高田税務署については、事務年度（7月から翌年6月）における実施状況である。

- ② 合同庁舎管理機関3機関及び合同庁舎管理機関かつ窓口機関2機関の計5機関における講習の実施状況を調査した結果、i) 合同庁舎に入居する他の機関の職員を含めて、毎年度講習を実施しているものが2機関（新潟地方法務局柏崎支局、新潟財務事務所）、ii) 過去4年間で1回、合同庁舎に入居する他の機関の職員を含めて講習を実施しているものが1機関

(新潟地方検察庁) みられた。

一方で、i) 過去4年間に1回も講習を実施していないものが1機関(新発田公共職業安定所)、ii) 合同庁舎に入居する他の機関の職員を含めずに講習を実施しているものが1機関(北陸地方整備局) みられた。

### (3) A E Dの配置場所に関する周知状況等

自らA E Dを配置、管理している11機関を対象に、A E Dの配置場所に関する周知状況等について調査した結果は、次のとおりである。

- ① 来庁者等の目につきにくい場所にA E Dを配置しているもの(新潟財務事務所、新潟税務署)
- ② 1階の庁舎案内板にA E D配置場所の表記がないもの(新潟税務署、高田税務署、新発田公共職業安定所)。
- ③ エレベーター内の案内板にA E Dの配置階の表記がないもの(新潟地方法務局柏崎支局、新潟地方検察庁、新潟財務事務所、北陸地方整備局)。
- ④ 庁舎出入口にA E Dのステッカーを掲示していないもの(新潟財務事務所、北陸地方整備局)。

(注) 上記の中には、当事務所の調査を契機に、調査途上で改善されたものもある(前出図表4-⑧参照)。

### (4) A E Dの配置情報のホームページでの公表状況

調査対象とした13機関(7省庁)全機関におけるA E Dの配置情報のホームページでの公表状況について調査した結果は、次のとおりである。

- ① A E Dの配置情報をホームページで公表していないものが5機関(新潟行政評価事務所、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)。
- ② A E Dの配置情報をホームページで公表しているが、配置場所を掲載していないものが8機関(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、北陸信越運輸局新潟運輸支局)。

(注) 上記の中には、当事務所の調査を契機に、調査途上で改善されたものもある(前出図表4-⑧参照)。

したがって、調査対象機関においては、以上の調査結果を踏まえ、A E Dを適切に維持管理し、多くの職員が緊急時にA E Dを使用した心肺蘇生を実践できるようにするとともに、来庁者を含めた多くの者にA E Dの配置情報を周知する観点から、以下の措置の実施について検討することが望まれる。

#### (日常点検の励行)

- ① 開庁日に日常点検を励行し、その結果を記録すること。(新潟地方検察庁、新潟公共職業安定所、長岡公共職業安定所小千谷出張所、北陸地方整備局)
- ② 日常点検の結果を記録すること。(新潟税務署、高田税務署、北陸信越運輸局新潟運輸

支局)

**(講習の定期的な実施)**

- ① 定期的に講習を実施すること。(新潟税務署、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)
- ② 講習を実施するに当たっては、他の入居機関の職員も含めること。(新発田公共職業安定所、北陸地方整備局)

**(AEDの配置場所やその周知状況)**

- ① AEDを来庁者等の目につきやすい場所に移設すること。(新潟財務事務所)
- ② AEDの配置位置を分かりやすくする掲示等を行うこと。(新潟税務署)
- ③ 1階の庁舎案内板にAED配置場所を表記すること。(新潟税務署、高田税務署、新発田公共職業安定所)
- ④ エレベーター内の案内板にAEDの配置階を表記すること。(新潟地方法務局柏崎支局、新潟地方検察庁、新潟財務事務所、北陸地方整備局)
- ⑤ 庁舎出入口にAEDのステッカーを掲示すること。(新潟財務事務所、北陸地方整備局)

**(AEDの配置情報のホームページでの公表)**

AEDの配置情報について、配置場所を含めてホームページ上で公表すること。(全機関)

## 图表、事列表

## 図表、事例表目次

### 1 合理的配慮、環境整備等の状況（ソフト面）

図表 1-① 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）〈抜粋〉	33
図表 1-② 障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本方針（平成 27 年 2 月 24 日閣議決定）〈抜粋〉	34
図表 1-③ 総務省における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応要領（平成 27 年総務省訓令第 43 号）〈抜粋〉	36
図表 1-④ 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。令和 2 年 5 月 20 日改正）〈抜粋〉	40
図表 1-⑤ 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。令和 2 年 6 月 18 日改正）〈抜粋〉	42
図表 1-⑥ 合理的配慮等に関する取組状況（令和 2 年 4 月 1 日現在）	44
事例表 1-(1)-① [法務] 「受付カウンターに「耳マーク」を掲示し、筆談用の筆記具とメモ用紙を備え付けている。」【推奨】	45
事例表 1-(1)-② [税務] 「受付窓口にコミュニケーションボードを配備するとともに、「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。」【推奨】	46
事例表 1-(1)-③ [職安] 「障害者対応用の専用ブースの確保、障害の特性に応じた専門の対応者等の配置、手話通訳者の定期的な配置、総合窓口に携帯助聴器（ボイスメッセ）を配備等」【推奨】	48
事例表 1-(1)-④ [運輸] 「車椅子利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いる。」【推奨】	50
事例表 1-(1)-⑤ [新潟市] 「自筆困難者からの依頼に応じて、職員が申請書類を代筆している。」【参考・推奨】	51
図表 1-⑦ 事故や災害が発生した際の障害者の避難方法の配慮に関する状況（令和 2 年 4 月 1 日現在）	52
事例表 1-(2)-① [運輸] 「段差がない出入口までの経路を示した避難誘導図を掲示し、利用者に周知している。」【推奨】	53
事例表 1-(2)-② [新潟県] 「火災発生時における車椅子利用者等を避難させるための行動マニュアルを策定し、消防訓練においてマニュアルに基づく避難誘導方法を実践している。」【参考・推奨】	54
図表 1-⑧ 委託条件等における合理的配慮の提供についての規定（令和 2 年 4 月 1 日現在）	55
事例表 1-(3) [地検] 「警備業務及び受付案内業務の契約書に、障害者に対する合理	



	的配慮の提供に関する規定を盛り込み、警備員に適切に対応するよう求めている。」【推奨】	56
図表 1-⑨	職員に対する研修の実施状況（平成 28 年度～令和元年度）	57
事例表 1-(4)-①	〔税務〕 「非常勤職員を含む全職員を対象とした e-ラーニング研修を実施している等」【推奨】	59
事例表 1-(4)-②	〔職安〕 「非常勤職員を含む全職員を対象とした e-ラーニング研修を実施し、全職員が受講している等」【推奨】	60
図表 1-⑩	相談窓口の周知状況（令和 2 年 4 月 1 日現在）	61
図表 1-⑪	障害者団体からの主な意見等の概要	62
事例表 1-(6)-①	〔評価〕 「庁舎のバリアフリー化に関する情報について掲載漏れがある等」【要改善】	63
事例表 1-(6)-②	〔法務〕 「庁舎のバリアフリー化に関する情報について分かりにくいページで周知（掲載）しているもの等」【要改善】	64
事例表 1-(6)-③	〔地検〕 「合同庁舎管理機関である当該機関のホームページ上の掲載情報に関して、庁舎のバリアフリー化に関する情報について掲載漏れ（障害者にも対応したエレベーター）がある等」【要改善】	66
事例表 1-(6)-④	〔財務〕 「合同庁舎管理機関である当該機関のホームページ上の掲載情報に関して、庁舎のバリアフリー化に関する情報について掲載漏れがある等」【要改善】	67
事例表 1-(6)-⑤	〔税務〕 「庁舎のバリアフリー化に関する情報について掲載漏れがある等」【要改善】	69
事例表 1-(6)-⑥	〔職安〕 「自機関のホームページ上で庁舎のバリアフリー化に関する情報を周知（掲載）しておらず、上部機関のホームページを閲覧する必要がある等」【要改善】	70
事例表 1-(6)-⑦	〔地整〕 「合同庁舎管理機関である当該機関のホームページ上の掲載情報に関して、庁舎のバリアフリー化に関する情報が十分でないものがある等」【要改善】	72
事例表 1-(6)-⑧	〔運輸〕 「庁舎のバリアフリー化に関する情報について掲載漏れがある等」【要改善】	73

## 2 合理的配慮、環境整備等の状況（ハード面）

図表 2-①	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。平成 30 年 10 月 19 日改正）＜抜粋＞	74
図表 2-②	高齢者、障害者等が円滑に利用できるようにするために誘導すべき建築物特定施設の構造及び配置に関する基準を定める省令（平成 18 年国土交通省令第 114 号。令和元年 6 月 28 日改正）＜抜粋＞	79

図表 2-③	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第 19 条に規定する標識に関する省令（平成 18 年国土交通省令第 113 号）〈抜粋〉	79
図表 2-④	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 19 年度国土交通省住宅局建築指導課作成）において示されている設計、整備等の考え方等 〈抜粋〉	79
図表 2-⑤	庁舎の築年月及び延べ床面積（令和 2 年 4 月 1 日現在）	80
事例表 2-(1)-①	〔法務〕 「車椅子使用者用駐車施設の設置数が移動等円滑化誘導基準（一般駐車場 50 台につき 1 台以上）に満たない。」 【要改善】	81
事例表 2-(1)-②	〔地検〕 「車椅子使用者用駐車施設の設置数が移動等円滑化誘導基準（一般駐車場 50 台につき 1 台以上）に満たない。」 【要改善】	82
事例表 2-(1)-③	〔法務〕 「車椅子使用者が車椅子使用者用駐車施設の位置を容易に視認できるような標識（看板やサインピラミッド）が設置されていない。」【要改善】	83
事例表 2-(1)-④	〔税務〕 「車椅子使用者が車椅子使用者用駐車施設の位置を容易に視認できるような標識（看板やサインピラミッド）が設置されていない。」【要改善】	84
事例表 2-(1)-⑤	〔職安〕 「車椅子使用者が車椅子使用者用駐車施設の位置を容易に視認できるような標識（看板やサインピラミッド）が設置されていない。」【要改善】	85
事例表 2-(1)-⑥	〔運輸〕 「車椅子使用者が車椅子使用者用駐車施設の位置を容易に視認できるような標識が設置されていない。」【要改善】	86
事例表 2-(1)-⑦	〔税務〕 「敷地内の排水溝の蓋（グレーチング）の格子幅が基準（2 cm）以上あり、視覚障害者の白杖や車椅子の車輪がはまる可能性がある。」【要改善】	87
事例表 2-(1)-⑧	〔職安〕 「敷地内の排水溝の蓋（グレーチング）の格子幅が基準（2 cm）以上あり、視覚障害者の白杖や車椅子の車輪がはまる可能性がある。」【要改善】	88
事例表 2-(1)-⑨	〔運輸〕 「敷地出入口から点字表記付き案内板までの経路（視覚障害者移動等円滑化経路）に敷設されている視覚障害者誘導用ブロック上に、車両が駐車されている。」【要改善】	89
事例表 2-(2)-①	〔地検〕 「庁舎出入口に設置されているスロープの上端部分に、点状（警告）ブロックが敷設されていない。」【要改善】	90
事例表 2-(2)-②	〔地検〕 「庁舎入口側の自動ドアの手前の線状（誘導）ブロックが	

	開閉センサーの反応する位置まで敷設されていない。」【要改善】	91
事例表 2-(2)-③ [職安]	「庁舎出入口の自動ドアの手前（双方向）に点状（警告）ブロックが敷設されていない。」【要改善】	92
事例表 2-(2)-④ [職安]	「庁舎出入口の自動ドアの手前（出口方向）に点状（警告）ブロックが敷設されていない。」【要改善】	93
事例表 2-(2)-⑤ [地整]	「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。」【要改善】	94
事例表 2-(3)-① [職安]	「庁舎出入口から受付窓口までの経路（視覚障害者移動等円滑化経路）上に、視覚障害者誘導用ブロックが敷設されていない。」【要改善】	95
事例表 2-(3)-② [運輸]	「庁舎出入口から受付窓口までの経路上に、視覚障害者誘導用ブロックが敷設されていない。」【要改善】	96
事例表 2-(3)-③ [地検]	「視覚障害者が利用するエレベーターの乗降階の操作盤前、乗降ロビーや廊下に、視覚障害者誘導用ブロックが敷設されていない。」【要改善】	97
事例表 2-(3)-④ [財務]	「視覚障害者が利用するエレベーターの乗降階の操作盤前、乗降ロビーや廊下に、視覚障害者誘導用ブロックが敷設されていない。」【要改善】	98
事例表 2-(3)-⑤ [法務]	「オストメイト対応機能があるトイレに、ピクトグラム等の表示がない。」【要改善】	99
事例表 2-(3)-⑥ [税務]	「オストメイト対応機能があるトイレに、ピクトグラム等の表示がない。」【要改善】	100
事例表 2-(3)-⑦ [税務]	「多目的トイレの付近にピクトグラム等の表示がないため、当該トイレの位置が分かりにくい。」【要改善】	101
事例表 2-(3)-⑧ [財務]	「庁舎 1 階のフロア案内図に、バリアフリー化の措置が講じられた施設、設備を点字で表記していない。」【要改善】	102

### 3 補助犬の受入れに関する周知状況等

図表 3-①	身体障害者補助犬法（平成 14 年法律第 49 号）〈抜粋〉	103
図表 3-②	厚生労働省のホームページ上で公表されている啓発ステッカー等〈抜粋〉	104
図表 3-③	補助犬の受入れに関する周知状況等（令和 2 年 4 月 1 日現在）	105
事例 3【新潟市】	「補助犬専用のトイレを設置し、同市のホームページで設置場所を周知している。」【参考・推奨】	106

#### 4 AEDの適切な維持管理の実施状況等

図表 4-①	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 日付け厚生労働省医政局長及び医薬食品局長通知）＜抜粋＞	107
図表 4-②	自動体外式除細動器（AED）の適切な管理等の実施について（再周知）（平成 25 年 9 月 27 日付け厚生労働省医政局長及び医薬食品局長通知）＜抜粋＞	107
図表 4-③	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 日付け厚生労働省医政局長及び医薬食品局長通知）の別紙 ＜抜粋＞	108
図表 4-④	厚生労働省のホームページ上で公開されている AED の日常点検の確認事項等＜抜粋＞	109
図表 4-⑤	AED の適正配置に関するガイドライン補訂版（平成 30 年 12 月 25 日、一般財団法人日本救急医療財団）＜抜粋＞	110
図表 4-⑥	非医療従事者による自動体外式除細動器（AED）の使用について（平成 16 年 7 月 1 日付け厚生労働省医政局長通知。平成 25 年 9 月 27 日最終改正）＜抜粋＞	112
図表 4-⑦	応急手当の普及啓発活動の推進に関する実施要綱（平成 5 年 3 月 30 日付け消防救第 41 号消防庁次長通知。最終改正平成 23 年 8 月 31 日）＜抜粋＞	113
図表 4-⑧	AED の配置状況、管理状況等	114

## 図表 1-① 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）〈抜粋〉

### 第一章 総則

#### （目的）

第 1 条 この法律は、障害者基本法（昭和 45 年法律第 84 号）の基本的な理念にのっとり、全ての障害者が、障害者でない者と等しく、基本的人権を享有する個人としてその尊厳が重んぜられ、その尊厳にふさわしい生活を保障される権利を有することを踏まえ、障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本的な事項、行政機関等及び事業者における障害を理由とする差別を解消するための措置等を定めることにより、障害を理由とする差別の解消を推進し、もって全ての国民が、障害の有無によって分け隔てられることなく、相互に人格と個性を尊重し合いながら共生する社会の実現に資することを目的とする。

#### （国及び地方公共団体の責務）

第 3 条 国及び地方公共団体は、この法律の趣旨にのっとり、障害を理由とする差別の解消の推進に関して必要な施策を策定し、及びこれを実施しなければならない。

#### （社会的障壁の除去の実施についての必要かつ合理的な配慮に関する環境の整備）

第 5 条 行政機関等及び事業者は、社会的障壁の除去の実施についての必要かつ合理的な配慮を的確に行うため、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必要な環境の整備に努めなければならない。

### 第二章 障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本方針

第 6 条 政府は、障害を理由とする差別の解消の推進に関する施策を総合的かつ一体的に実施するため、障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本方針（以下「基本方針」という。）を定めなければならない。

2～6 （略）

### 第三章 行政機関等及び事業者における障害を理由とする差別を解消するための措置

#### （行政機関等における障害を理由とする差別の禁止）

第 7 条 行政機関等は、その事務又は事業を行うに当たり、障害を理由として障害者でない者と不当な差別的取扱いをすることにより、障害者の権利利益を侵害してはならない。

2 行政機関等は、その事務又は事業を行うに当たり、障害者から現に社会的障壁の除去を必要としている旨の意思の表明があった場合において、その実施に伴う負担が過重でないときは、障害者の権利利益を侵害することとならないよう、当該障害者の性別、年齢及び障害の状態に応じて、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をしなければならない。

#### （国等職員対応要領）

第 9 条 国の行政機関の長及び独立行政法人等は、基本方針に即して、第 7 条に規定する事項に関し、当該国の行政機関及び独立行政法人等の職員が適切に対応するために必要な要領（以下この条及び附則第 3 条において「国等職員対応要領」という。）を定めるものとする。

2～4 （略）

### 第四章 障害を理由とする差別を解消するための支援措置

#### （相談及び紛争の防止等のための体制の整備）

第 14 条 国及び地方公共団体は、障害者及びその家族その他の関係者からの障害を理由とする差別に関する相談に的確に応ずるとともに、障害を理由とする差別に関する紛争の防止又は解決を図ることができるよう必要な体制の整備を図るものとする。

（注） 下線は当事務所が付した。

図表 1-② 障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本方針（平成 27 年 2 月 24 日閣議決定）

<抜粋>

第1 障害を理由とする差別の解消の推進に関する施策に関する基本的な方向

1 (略)

2 基本的な考え方

(1) (略)

(2) 基本方針と対応要領・対応指針との関係

基本方針に即して、国の行政機関の長及び独立行政法人等においては、当該機関の職員の取組に資するための対応要領を、主務大臣においては、事業者における取組に資するための対応指針を作成することとされている。

対応要領及び対応指針は、法に規定された不当な差別的取扱い及び合理的配慮について、具体例も盛り込みながら分かりやすく示しつつ、行政機関等の職員に徹底し、事業者の取組を促進するとともに、広く国民に周知するものとする。

(3) (略)

第2 行政機関等及び事業者が高ずべき障害を理由とする差別を解消するための措置に関する共通的な事項

1・2 (略)

3 合理的配慮

(1) 合理的配慮の基本的な考え方

ア (略)

イ 合理的配慮は、障害の特性や社会的障壁の除去が求められる具体的場面や状況に応じて異なり、多様かつ個別性の高いものであり、当該障害者が現に置かれている状況を踏まえ、社会的障壁の除去のための手段及び方法について、「(2) 過重な負担の基本的な考え方」に掲げた要素を考慮し、代替措置の選択も含め、双方の建設的対話による相互理解を通じて、必要かつ合理的な範囲で、柔軟に対応がなされるものである。さらに、合理的配慮の内容は、技術の進展、社会情勢の変化等に応じて変わり得るものである。

現時点における一例としては、

・車椅子利用者のために段差に携帯スロープを渡す、高い所に陳列された商品を取って渡すなどの物理的環境への配慮

・筆談、読み上げ、手話などによるコミュニケーション、分かりやすい表現を使って説明をするなどの意思疎通の配慮

・障害の特性に応じた休憩時間の調整などのルール・慣行の柔軟な変更

などが挙げられる。合理的配慮の提供に当たっては、障害者の性別、年齢、状態等に配慮するものとする。内閣府及び関係行政機関は、今後、合理的配慮の具体例を蓄積し、広く国民に提供するものとする。

なお、合理的配慮を必要とする障害者が多数見込まれる場合、障害者との関係性が長期にわたる場合等には、その都度の合理的配慮の提供ではなく、後述する環境の整備を考慮に入れることにより、中・長期的なコストの削減・効率化につながる点は重要である。

ウ (略)

エ 合理的配慮は、障害者等の利用を想定して事前に行われる建築物のバリアフリー化、介助者等の人的支援、情報アクセシビリティの向上等の環境の整備（「第5」において後述）を基礎として、個々の障害者に対して、その状況に応じて個別に実施される措置である。したがって、各場面における環境の整備の状況により、合理的配慮の内容は異なることとなる。また、障害の状態等が変化することもあるため、特に、障害者との関係性が長期にわたる場合等には、提供する合理的配慮について、適宜、見直しを行うことが重要である。

(2) 過重な負担の基本的な考え方

過重な負担については、行政機関等及び事業者において、個別の事案ごとに、以下の要素等を考慮し、具体的場面や状況に応じて総合的・客観的に判断することが必要である。行政機関等及び事業者は、過重な負担に当たると判断した場合は、障害者にその理由を説明するものとし、理解を得よう努めることが望ましい。

○ 事務・事業への影響の程度（事務・事業の目的・内容・機能を損なうか否か）

○ 実現可能性の程度（物理的・技術的制約、人的・体制上の制約）

○ 費用・負担の程度

- 事務・事業規模
- 財政・財務状況

第3 行政機関等が講ずべき障害を理由とする差別を解消するための措置に関する基本的な事項

1 基本的な考え方

行政機関等においては、その事務・事業の公共性に鑑み、障害者差別の解消に率先して取り組む主体として、不当な差別的取扱いの禁止及び合理的配慮の提供が法的義務とされており、国の行政機関の長及び独立行政法人等は、当該機関の職員による取組を確実なものとするため、対応要領を定めることとされている。行政機関等における差別禁止を確実なものとするためには、差別禁止に係る具体的取組と併せて、相談窓口の明確化、職員の研修・啓発の機会の確保等を徹底することが重要であり、対応要領においてこの旨を明記するものとする。

2 対応要領

(1) 対応要領の位置付け及び作成手続

対応要領は、行政機関等が事務・事業を行うに当たり、職員が遵守すべき服務規律の一環として定められる必要があり、国の行政機関であれば、各機関の長が定める訓令等が、また、独立行政法人等については、内部規則の様式に従って定められることが考えられる。（略）

(2) 対応要領の記載事項

対応要領の記載事項としては、以下のものが考えられる。

- 趣旨
- 障害を理由とする不当な差別的取扱い及び合理的配慮の基本的な考え方
- 障害を理由とする不当な差別的取扱い及び合理的配慮の具体例
- 相談体制の整備
- 職員への研修・啓発（略）

3 （略）

第5 その他障害を理由とする差別の解消の推進に関する施策に関する重要事項

1 環境の整備

（略）

障害者差別の解消のための取組は、このような環境の整備を行うための施策と連携しながら進められることが重要であり、ハード面でのバリアフリー化施策、情報の取得・利用・発信におけるアクセシビリティ向上のための施策、職員に対する研修等、環境の整備の施策を着実に進めることが必要である。

2 相談及び紛争の防止等のための体制の整備

障害者差別の解消を効果的に推進するには、障害者及びその家族その他の関係者からの相談等に的確に応じるが必要であり、相談等に対応する際には、障害者の性別、年齢、状態等に配慮することが重要である。法は、新たな機関は設置せず、既存の機関等の活用・充実を図ることとしており、国及び地方公共団体においては、相談窓口を明確にするとともに、相談や紛争解決などに対応する職員の業務の明確化・専門性の向上などを図ることにより、障害者差別の解消の推進に資する体制を整備するものとする。（略）

3 啓発活動

（略）

(1) 行政機関等における職員に対する研修

行政機関等においては、所属する職員一人ひとりが障害者に対して適切に対応し、また、障害者及びその家族その他の関係者からの相談等に的確に対応するため、法の趣旨の周知徹底、障害者から話を聞く機会を設けるなどの各種研修等を実施することにより、職員の障害に関する理解の促進を図るものとする。

(2) ・ (3) （略）

4・5 （略）

(注) 下線は当事務所が付した。

図表1-③ 総務省における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応要領（平成27年総務省訓令第43号）〈抜粋〉

(目的)

第1条 この要領は、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。以下「法」という。）第9条第1項の規定に基づき、また、障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本方針（平成27年2月24日閣議決定）に即して、法第7条に規定する事項に関し、総務省職員（非常勤職員を含む。以下「職員」という。）が適切に対応するために必要な事項を定めるものとする。

(不当な差別的取扱いの禁止)

第2条 職員は、法第7条第1項の規定に基づき、その事務又は事業を行うに当たり、障害（身体障害、知的障害、精神障害（発達障害を含む。）その他の心身の機能の障害をいう。以下この要領において同じ。）を理由として、障害者（障害及び社会的障壁により継続的に日常生活又は社会生活に相当な制限を受ける状態にあるもの。以下この要領において同じ。）でない者と不当な差別的取扱いをすることにより、障害者の権利利益を侵害してはならない。これに当たり、職員は、別紙に定める留意事項に留意するものとする。

(合理的配慮)

第3条 職員は、法第7条第2項の規定に基づき、その事務又は事業を行うに当たり、障害者から現に社会的障壁の除去を必要としている旨の意思の表明があった場合において、その実施に伴う負担が過重でないときは、障害者の権利利益を侵害することとならないよう、当該障害者の性別、年齢及び障害の状態に応じて、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（以下「合理的配慮」という。）をしなければならない。これに当たり、職員は、別紙に定める留意事項に留意するものとする。

(略)

(相談体制の整備)

第6条 総務省に、職員による障害を理由とする差別に関する障害者及びその家族その他の関係者からの相談等に的確に対応するための相談等受付窓口を、別表のとおり置く。

2 相談等を受ける場合は、性別、年齢及び障害の状態に配慮するとともに、対面、手紙、電話、ファックス及び電子メールに加え、障害者が他人とコミュニケーションを図る際に必要となる多様な手段を可能な範囲で用意して対応するものとする。

3 相談等受付窓口は、相談等の内容に応じ関係課等の職員に前項の処理を依頼することができる。

4 第1項の相談等受付窓口へ寄せられた相談等は、大臣官房秘書課に集約し、相談者等のプライバシーに配慮しつつ関係者間で情報共有を図り、以後の相談等があった場合に活用するものとする。

5 第1項の相談等受付窓口は、必要に応じ、相談体制の充実を図るよう努めるものとする。

(研修・啓発)

第7条 総務省は、障害を理由とする差別の解消の推進を図るため、職員に対し、必要な研修・啓発を行うものとする。

2 総務省は、新たに職員となった者に対しては、障害を理由とする差別の解消に関する基本的な事項について理解させるために、また、新たに監督者となった職員に対しては、障害を理由とする差別の解消等に関し求められる役割について理解させるために、それぞれ、研修を実施する。

3 総務省は、職員に対し、障害の特性等を理解させるとともに、障害者に適切に対応するために必要なマニュアルの活用等により、意識の啓発を図る。

(略)



(略)

### 第3 不当な差別的取扱いの具体例

不当な差別的取扱いに当たり得る具体例は、以下のとおりである。

なお、前述のとおり、不当な差別的取扱いに相当するか否かについては、個別の事案ごとに判断されることとなる。また、以下に記載されている具体例については、正当な理由が存在しないことを前提としていること、さらに、これらはあくまでも例示であり、記載されている具体例だけに限られるものではないことに留意する必要がある。

(不当な差別的取扱いに当たり得る具体例)

- 障害を理由に窓口対応を拒否する。
- 障害を理由に対応の順序を後回しにする。
- 障害を理由に書面の交付、資料の送付、パンフレットの提供等を拒む。
- 障害を理由に説明会、シンポジウム等への出席を拒む。
- 事務又は事業の遂行上、特に必要ではないにもかかわらず、障害を理由に、来庁の際に付添者の同行を求めるなどの条件を付けたり、特に支障がないにもかかわらず、付添者の同行を拒んだりする。

### 第4 合理的配慮の基本的な考え方

- 1 障害者の権利に関する条約第2条において、合理的配慮とは、「障害者が他の者との平等を基礎として全ての人権及び基本的自由を享有し、又は行使することを確保するための必要かつ適当な変更及び調整であって、特定の場合において必要とされるものであり、かつ、均衡を失した又は過度の負担を課さないもの」と定義されている。

法は、同条約における合理的配慮の定義を踏まえ、行政機関等に対し、その事務又は事業を行うに当たり、個々の場面において、障害者から現に社会的障壁の除去を必要としている旨の意思の表明があった場合において、その実施に伴う負担が過重でないときは、障害者の権利利益を侵害することとならないよう、社会的障壁の除去の実施について、合理的配慮を行うことを求めている。合理的配慮は、障害者が受ける制限は、障害のみに起因するものではなく、社会における様々な障壁と相対することによって生ずるものとの、いわゆる「社会モデル」の考え方を踏まえたものであり、障害者の権利利益を侵害することとならないよう、障害者が個々の場面において必要としている社会的障壁を除去するための必要かつ合理的な取組であり、その実施に伴う負担が過重でないものである。

合理的配慮は、総務省の事務又は事業の目的・内容・機能に照らし、必要とされる範囲で本来の業務に付随するものに限られること、障害者でない者との比較において同等の機会の提供を受けるためのものであること、事務又は事業の目的・内容・機能の本質的な変更には及ばないことに留意する必要がある。

- 2 合理的配慮は、障害の特性や社会的障壁の除去が求められる具体的場面や状況に応じて異なり、多様かつ個別性の高いものであり、障害者が現に置かれている状況を踏まえ、社会的障壁の除去のための手段及び方法について、「第5 過重な負担の基本的な考え方」に掲げる要素を考慮し、代替措置の選択も含め、双方の建設的対話による相互理解を通じて、必要かつ合理的な範囲で、柔軟に対応がなされるものである。さらに、合理的配慮の内容は、技術の進展、社会情勢の変化等に応じて変わり得るものである。合理的配慮の提供に当たっては、障害者の性別、年齢、状態等に配慮するものとする。

なお、合理的配慮を必要とする障害者が多数見込まれる場合、障害者との関係性が長期にわたる場合等には、その都度の合理的配慮とは別に、後述する環境の整備を考慮に入れることにより、中・長期的なコストの削減・効率化につながる点は重要である。

- 3 意思の表明は、具体的場面において、社会的障壁の除去に関する配慮を必要としている状況にあることを言語（手話を含む。）のほか、点字、拡大文字、筆談、実物の提示や身振りサイン等による合図、触覚による意思伝達など、障害者が他人とコミュニケーションを図る際に必要な手段（通訳を介するものを含む。）により伝えられる。また、障害により本人の意思の表明が困難な場合に、障害者の家族、支援者、介助者、法定代理人等、コミュニケーションを支援する者が本人を補佐して行う場合も含む。

なお、意思の表明が困難な障害者が、家族、支援者、介助者、法定代理人等を伴っていない場合など、意思の表明がない場合であっても、当該障害者が社会的障壁の除去を必要としていることが明白である場合には、

法の趣旨に鑑みれば、当該障害者に対して適切と思われる配慮を提案するために建設的対話を働きかけるなど、自主的な取組に努めることが望ましい。

- 4 合理的配慮は、障害者等の利用を想定して事前に行われる建築物のバリアフリー化、介助者等の人的支援、情報アクセシビリティの向上等の環境の整備を基礎として、個々の障害者に対して、その状況に応じて個別に実施される措置である。

したがって、各場面における環境の整備の状況により、合理的配慮の内容は異なることとなる。また、障害の状態等が変化することもあるため、特に、障害者との関係性が長期にわたる場合等には、提供する合理的配慮について、適宜、見直しを行うことが重要である。

- 5 総務省がその事務又は事業の一環として実施する業務を事業者に委託等する場合は、提供される合理的配慮の内容に大きな差異が生ずることにより障害者が不利益を受けることのないよう、委託等の条件に、この要領を踏まえた合理的配慮の提供について盛り込むよう努めることが望ましい。

#### 第5 過重な負担の基本的な考え方

過重な負担については、具体的な検討をせずに拡大解釈するなどして法の趣旨を損なうことのないよう、個別の事案ごとに、以下の要素等を考慮し、具体的場面や状況に応じて総合的・客観的に判断することが必要である。

職員は、過重な負担に当たると判断した場合は、障害者にその理由を説明するものとし、理解を得るよう努めることが望ましい。

- 事務又は事業への影響の程度（事務又は事業の目的・内容・機能を損なうか否か）
- 実現可能性の程度（物理的・技術的制約、人的・体制上の制約）
- 費用・負担の程度

#### 第6 合理的配慮の具体例

第4で示したとおり、合理的配慮は、具体的場面や状況に応じて異なり、多様かつ個別性の高いものであるが、具体例としては、次のようなものがある。

なお、記載した具体例については、第5で示した過重な負担が存在しないことを前提としていること、また、これらはあくまでも例示であり、記載されている具体例だけに限られるものではないことに留意する必要がある。

##### (合理的配慮に当たり得る物理的環境への配慮の具体例)

- 段差がある場合に、車椅子利用者にキャスター上げ等の補助をする、携帯スロープを渡すなどする。
- 配架棚の高い所に置かれたパンフレット等を取って渡す。パンフレット等の位置を分かりやすく伝える。
- 目的の場所までの案内の際に、障害者の歩行速度に合わせた速度で歩いたり、前後・左右・距離の位置取りについて、障害者の希望を聞いたりする。
- 障害の特性により、頻繁に離席の必要がある場合に、会場の座席位置を扉付近にする。
- 疲労を感じやすい障害者から別室での休憩の申出があった際、別室の確保が困難であったことから、当該障害者に事情を説明し、対応窓口の近くに長椅子を移動させて臨時的休憩スペースを設ける。
- 不随意運動等により書類等を押さえることが難しい障害者に対し、職員が書類を押さえたり、バインダー等の固定器具を提供したりする。
- 災害や事故が発生した際に、館内放送で避難情報等の緊急情報を聞くことが難しい聴覚障害者に対し、例えば、電光掲示板、手書きのボード等を用いて、分かりやすく案内し誘導を図る。

##### (合理的配慮に当たり得る意思疎通の配慮の具体例)

- 筆談、読み上げ、手話、点字、拡大文字等のコミュニケーション手段を用いる。
- 会議資料等について、点字、拡大文字等で作成する際に、各々の媒体間でページ番号等が異なり得ることに留意して使用する。
- 視覚障害のある委員に会議資料等を事前送付する際、読み上げソフトに対応できるよう電子データ（テキスト形式）で提供する。
- 意思疎通が不得意な障害者に対し、絵カード等を活用して意思を確認する。
- 駐車場などで通常、口頭で行う案内を、紙にメモをして渡す。
- 書類記入の依頼時に、記入方法等を本人の目の前で示したり、分かりやすい記述で伝達したりする。本人の依頼がある場合には、代読や代筆といった配慮を行う。
- 比喩表現等が苦手な障害者に対し、比喩や暗喩、二重否定表現などを用いずに具体的に説明する。

- 障害者から申出があった際に、ゆっくり、丁寧に、繰り返し説明し、内容が理解されたことを確認しながら対応する。また、なじみのない外来語は避ける、漢数字は用いない、時刻は24時間表記ではなく午前・午後で表記するなどの配慮を念頭に置いたメモを、必要に応じて適時に渡す。
- 会議の進行に当たって、資料を見ながら説明を聞くことが困難な視覚又は聴覚に障害のある委員や知的障害のある委員に対し、ゆっくり、丁寧な進行を心掛ける。
- 会議の進行に当たって、可能な範囲で職員等が委員の障害の特性に合ったサポートを行う。

(ルール・慣行の柔軟な変更の具体例)

- 順番を待つことが苦手の障害者に対し、周囲の者の理解を得た上で、手続順を入れ替える。
- 立って列に並んで順番を待っている場合に、周囲の者の理解を得た上で、当該障害者の順番が来るまで別室や席を用意する。
- スクリーン、手話通訳者、板書等がよく見えるように、スクリーン等に近い席を確保する。
- 車両乗降場所を施設出入口に近い場所へ変更する。
- 総務省の敷地内の駐車場等において、障害者の来庁が多数見込まれる場合、通常、障害者専用とされていない区画を障害者専用の区画に変更する。
- 入館時にICカードゲートを通過することが困難な場合、別ルートからの入館を認める。
- 他人との接触、多人数の中にいることによる緊張等により、発作等がある場合、当該障害者に説明の上、障害の特性や施設の状況に応じて別室を準備する。
- 非公表又は未公表情報を扱う会議等において、情報管理に係る担保が得られることを前提に、障害のある委員の理解を援助する者の同席を認める。

(注) 下線は当事務所が付した。

図表 1-④ 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。令和 2 年 5 月 20 日改正。） <抜粋>

第一章 総則

(目的)

第 1 条 この法律は、高齢者、障害者等の自立した日常生活及び社会生活を確保することの重要性に鑑み、公共交通機関の旅客施設及び車両等、道路、路外駐車場、公園施設並びに建築物の構造及び設備を改善するための措置、一定の地区における旅客施設、建築物等及びこれらの間の経路を構成する道路、駅前広場、通路その他の施設の一体的な整備を推進するための措置、移動等円滑化に関する国民の理解の増進及び協力の確保を図るための措置その他の措置を講ずることにより、高齢者、障害者等の移動上及び施設の利用上の利便性及び安全性の向上の促進を図り、もって公共の福祉の増進に資することを目的とする。

(基本理念)

第 1 条の二 この法律に基づく措置は、高齢者、障害者等にとって日常生活又は社会生活を営む上で障壁となるような社会における事物、制度、慣行、観念その他一切のもの除去に資すること及び全ての国民が年齢、障害の有無その他の事情によって分け隔てられることなく共生する社会の実現に資することを旨として、行われなければならない。

(定義)

第 2 条 この法律において次の各号に掲げる用語の意義は、それぞれ当該各号に定めるところによる。

- 一 高齢者、障害者等 高齢者又は障害者で日常生活又は社会生活に身体の機能上の制限を受けるものその他日常生活又は社会生活に身体の機能上の制限を受ける者をいう。
- 二 移動等円滑化 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、その移動上又は施設の利用上の利便性及び安全性を向上することをいう。
- 三 施設設置管理者 公共交通事業者等、道路管理者、路外駐車場管理者等、公園管理者等及び建築主等をいう。
- 四～十三 (略)
- 十四 建築主等 建築物の建築をしようとする者又は建築物の所有者、管理者若しくは占有者をいう。
- 十五 (略)
- 十六 特定建築物 学校、病院、劇場、観覧場、集会場、展示場、百貨店、ホテル、事務所、共同住宅、老人ホームその他の多数の者が利用する政令で定める建築物又はその部分をいい、これらに附属する建築物特定施設を含むものとする。
- 十七 特別特定建築物 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特定建築物であつて、移動等円滑化が特に必要なものとして政令で定めるものをいう。
- 十八 建築物特定施設 出入口、廊下、階段、エレベーター、便所、敷地内の通路、駐車場その他の建築物又はその敷地に設けられる施設で政令で定めるものをいう。
- 十九 建築 建築物を新築し、増築し、又は改築することをいう。
- 二十～二十九 (略)

第二章 基本方針等

(基本方針)

第 3 条 主務大臣は、移動等円滑化を総合的かつ計画的に推進するため、移動等円滑化の促進に関する基本方針（以下「基本方針」という。）を定めるものとする。

2～4 (略)

(施設設置管理者等の責務)

第 6 条 施設設置管理者その他的高齢者、障害者等が日常生活又は社会生活において利用する施設を設置し、又は管理する者は、移動等円滑化のために必要な措置を講ずるよう努めなければならない。

第三章 移動等円滑化のために施設設置管理者が講ずべき措置

(特別特定建築物の建築主等の基準適合義務等)

第 14 条 建築主等は、特別特定建築物の政令で定める規模以上の建築（用途の変更をして特別特定建築物にすることを含む。以下この条において同じ。）をしようとするときは、当該特別特定建築物（以下この条において「新築特別特定建築物」という。）を、移動等円滑化のために必要な建築物特定施設の構造及び配置に関する政令で定める基準（以下

「建築物移動等円滑化基準」という。)に適合させなければならない。

2 建築主等は、その所有し、管理し、又は占有する新築特別特定建築物を建築物移動等円滑化基準に適合するように維持しなければならない。

3・4 (略)

5 建築主等(第一項から第三項までの規定が適用される者を除く。)は、その建築をしようとし、又は所有し、管理し、若しくは占有する特別特定建築物(同項の条例で定める特定建築物を含む。以下同じ。)を建築物移動等円滑化基準(同項の条例で付加した事項を含む。第十七条第三項第一号を除き、以下同じ。)に適合させるために必要な措置を講ずるよう努めなければならない。

6 建築主等は、その所有し、管理し、又は占有する新築特別特定建築物について、高齢者、障害者等に対し、これらの者が当該新築特別特定建築物を円滑に利用するために必要となる情報を適切に提供するよう努めなければならない。

(特定建築物の建築等及び維持保全の計画の認定)

第17条 建築主等は、特定建築物の建築、修繕又は模様替(修繕又は模様替にあつては、建築物特定施設に係るものに限る。以下「建築等」という。)をしようとするときは、主務省令で定めるところにより、特定建築物の建築等及び維持保全の計画を作成し、所管行政庁の認定を申請することができる。

2 (略)

3 所管行政庁は、第一項の申請があつた場合において、当該申請に係る特定建築物の建築等及び維持保全の計画が次に掲げる基準に適合すると認めるときは、認定をすることができる。

一 前項第三号に掲げる事項が、建築物移動等円滑化基準を超え、かつ、高齢者、障害者等が円滑に利用できるようにするために誘導すべき主務省令で定める建築物特定施設の構造及び配置に関する基準に適合すること。

4～8 (略)

(注) 下線は当事務所が付した。

図表 1-⑤ 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。令和 2 年 6 月 18 日改正）〈抜粋〉

一 移動等円滑化の意義及び目標に関する事項

1 (略)

2 移動等円滑化の目標

(略)

(1) ～ (5) (略)

(6) 建築物

2,000平方メートル以上の特別特定建築物の総ストックの約60パーセントについて、令和2年度までに、移動等円滑化を実施する。

(7) (略)

二 移動等円滑化のために施設設置管理者が講ずべき措置に関する基本的な事項

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、施設及び車両等の整備、利用者支援、適切な情報の提供並びに職員等関係者に対する適切な教育訓練について関係者と連携しながら、1から4までに掲げる各々の措置を適切に講ずることにより、移動等円滑化を進めることが必要である。(略)

1 施設及び車両等の整備

(略)

また、建築物の移動等円滑化に関しては、移動等円滑化が義務化されていない特定建築物の移動等円滑化にも積極的に取り組むことが望ましい。

2 (略)

3 適切な情報の提供

移動等円滑化を図るためには、施設及び車両等についてのハード面の整備のみならず、施設設置管理者が利用者に対して必要な情報を適切に提供することが必要である。

その際には、利用する高齢者、障害者等のニーズ、施設及び設備の用途等に応じて、例えば、移動等円滑化基準への適合状況、高齢者、障害者等が円滑に利用できる便所や駐車施設の有無、旅客施設における路線案内、運賃案内及び運行情報等利用に当たって必要となる情報並びに緊急時の情報について、視覚情報として大きな文字又は適切な色の組合せを用いて見やすく表示すること、また、聴覚情報としてはっきりした音声により聞き取りやすく放送すること、図記号又は平仮名による表示の併記等を行うこと、必要に応じて施設外からも見やすく表示すること等、分かりやすく提供することに留意する必要がある。さらに、必要な情報について事前に把握できるよう、施設及び設備等に関する情報についてインターネットやパンフレット等により提供することが望ましい。なお、各施設及び設備等に関する情報は、施設設置管理者が個別に提供することとどまらず、一元化することにより、より利用しやすい形で提供できることから、必要に応じて施設設置管理者間で適切に連携し、共同して提供することが望ましい。

4 職員等関係者に対する適切な教育訓練

移動等円滑化を図るためには、施設及び車両等についてのハード面の整備のみならず、職員等関係者によるソフト面の適切な対応が必要であることに鑑み、施設設置管理者は、その職員等関係者が高齢者、障害者等の多様なニーズ及び特性を理解した上で、正当な理由なくこれらの者による施設及び車両等の利用を拒むことなく、円滑なコミュニケーションを確保する等適切な対応を行うよう継続的な教育訓練を実施する必要がある。

そのため、施設設置管理者は、高齢者、障害者等の意見を反映した対応マニュアルの整備及び計画的な研修の実施等をPDCAサイクルとして実施することにより、職員等関係者の教育訓練を更に充実させるよう努めるべきである。なお、その過程において、高齢者、障害者等の参画を得ることが望ましい。

六 移動等円滑化に関する情報提供に関する基本的な事項

1 移動等円滑化に関する情報提供の重要性

高齢者、障害者等の移動及び施設の利用に当たって、高齢者、障害者等が自らの障害特性に応じて、移動に係る経路若しくは手段又は利用可能な施設を選択するためには、移動等円滑化に関する情報の取得が不可欠である。また、災害等の緊急

時において、公共交通機関や施設等を利用している高齢者、障害者等の安全を確保するためには、避難等に係る必要な情報が迅速かつ確実に提供されるよう、情報提供に関する環境を整備する必要がある。（略）

2 （略）

（注） 下線は当事務所が付した。

図表 1-⑥ 合理的配慮等に関する取組状況（令和 2 年 4 月 1 日現在）

機関名	合理的配慮等に関する主な取組	事例表番号
新潟行政評価事務所	<p>担当者が合理的配慮等に関する取組の必要性について認識していなかったことを理由に、特段の取組を行っていない。</p> <p>（注） 当事務所の調査を契機に、調査途上で、ホームページ上に、「来所のご相談は、筆談による対応を行っております。そのほか、何かございましたら、お気軽にお申し出ください。」と掲載した。</p>	
新潟地方法務局、同柏崎支局、同上越支局	<p>各部門に「耳の不自由な方はお申し出下さい。口元をはっきり見せて話したり、筆談をするなどの対応をさせていただきます。」旨を記載した耳マークを掲示している。</p>	事例表 1-(1)-① [法務]
新潟税務署、高田税務署	<ul style="list-style-type: none"> <li>総合窓口コミュニケーションボードを備え付けている。</li> <li>総合窓口「お手伝いなどが必要な場合は、お気軽に職員までお申し出ください。」旨を記載した張り紙や耳マークを掲示している。</li> </ul> <p>（注）高田税務署は、耳マークの掲示を除く。</p>	事例表 1-(1)-② [税務]
新潟公共職業安定所	<ul style="list-style-type: none"> <li>障害者対応用の専用ブースを確保している。</li> <li>障害の特性に応じて対応できる専門の職員を配置している。</li> <li>定期的到手話通訳者を配置している。</li> </ul>	
長岡公共職業安定所 小千谷出張所	<ul style="list-style-type: none"> <li>総合窓口携帯助聴器（ボイスメッセ）を配備している。</li> <li>通常 2 階で開催する雇用保険説明会について、障害者が参加する場合は、1 階で個別に対応している。</li> </ul>	事例表 1-(1)-③ [職安]
新発田公共職業安定所	<ul style="list-style-type: none"> <li>障害者対応専門の職員を配置している</li> <li>障害者が来庁した際、番号札を渡し、優先的に専用窓口へ案内している。</li> <li>手話通訳者を定期的に配置している。</li> </ul>	
北陸信越運輸局 新潟運輸支局	<p>申請書類等を記載する机に車椅子使用者優先席を設けるとともに、車椅子使用者優先席を表すピクトグラムを掲示し、来庁者に周知している。</p>	事例表 1-(1)-④ [運輸]

（注 1） 当事務所の調査結果に基づき作成。

（注 2） 窓口機関及び窓口機関かつ合同庁舎管理機関を対象に調査した。

（注 3） 当事務所の調査において実際に取組状況が確認でき、かつ、他の機関にも参考になると考えられるものを取り上げた。

（注 4） 表中の新潟行政評価事務所、新潟地方法務局、同上越支局、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及び北陸信越運輸局新潟運輸支局が窓口機関であり、新潟地方法務局柏崎支局及び新発田公共職業安定所が窓口機関かつ合同庁舎管理機関である。



## 事例表

事例表番号	1-(1)-①[法務]	調査対象機関名：新潟地方法務局、同柏崎支局及び同上越支局
件名	受付カウンターに「耳マーク」を掲示し、筆談用の筆記具とメモ用紙を備え付けている。 【推奨】	
根拠法令等	法務省の対応要領に係る留意事項第7	
<p><b>【事例の内容】</b></p> <p>新潟地方法務局、同柏崎支局及び同上越支局は、従来から、各部門の受付カウンターに耳マークを掲示し、「口元をはっきり見せて話す」ことや、「筆談をする」ことなど聴覚障害者等に配慮する準備がある旨を周知するとともに、筆談用の筆記具とメモ用紙を備え付けている。</p> <p>耳マークの掲示（新潟地方法務局）</p> 		
<p><b>【調査対象機関の見解等】</b></p> <p>耳マークを掲示した経緯は不明だが、障害者差別解消法の施行以前から掲示している。</p>		
<p><b>【備考】</b></p> <p>—</p>		

## 事例表

事例表番号	1-(1)-② [税務]	調査対象機関名：新潟税務署、高田税務署
件名	受付窓口にコミュニケーションボードを配備するとともに、「お手伝いが必要な場合のお申出」を促す張り紙や耳マークを掲示している。【推奨】	
関係法令等	国税庁の対応要領に係る留意事項第6	

### 【事例の内容】

新潟税務署及び高田税務署は、以下のような合理的配慮に関する取組を行っている。

- ① 両署は、総合窓口コミュニケーションボードを備え付けており、聴覚障害者等に対して、文字を指さしながら意思を伝えることができるよう配慮している。

コミュニケーションボード

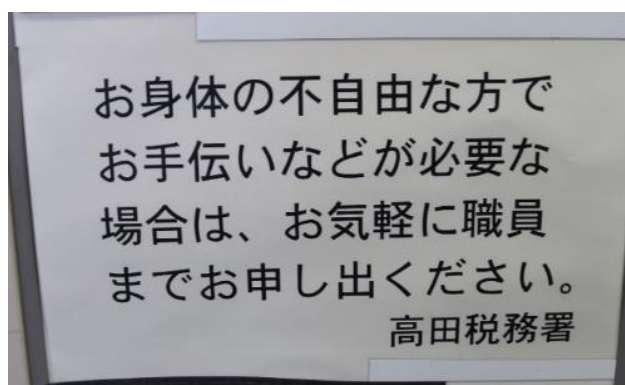
はい										いいえ									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	わ	ら	や	ま	は	な	た	さ	か	あ
										り		み	ひ	に	ち	し	き	い	
										を	る	ゆ	む	ふ	ぬ	つ	す	く	う
										れ		め	へ	ね	て	せ	け	え	
										ん	ろ	よ	も	ほ	の	と	そ	こ	お

申告の相談			申告書の作成		
書類の提出			納税		
申告書の閲覧			申告書の開示請求		
納税証明			各種用紙の交付請求		
所得税		法人税		源泉所得税	
相続税		贈与税		消費税	
印紙税		酒税		その他	

- ② 両署は、配慮が必要な場合に、職員への申出を呼びかける内容の張り紙を掲示し、合理的配慮を提供する準備がある旨を来庁者に周知している。

「お手伝いなどが必要な場合は、お気軽に職員までお申し出ください。」と記載された張り紙（高田税務署）。



- ③ 新潟税務署は、耳マークを掲示し、筆談などの手段により聴覚障害者に配慮する準備がある旨を来庁者に周知している。

耳マークの掲示（新潟税務署）



【調査対象機関の見解等】

上部機関からの指示に基づき、合理的配慮の申出があった場合などに個別に配慮ができることを利用者に周知している。

【備考】

—

## 事例表

事例表番号	1-(1)-③ [職安]	調査対象機関名：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
件名	障害者対応用の専用ブースの確保、障害の特性に応じた専門の対応者等の配置、手話通訳者の定期的な配置、総合窓口で携帯助聴器（ボイスメッセ）を配備等【推奨】	
関係法令等	厚生労働省の対応要領に係る留意事項第6	
<p><b>【事例の内容】</b></p> <p>新潟公共職業安定所、長岡公共職業安定所小千谷出張所及び新発田公共職業安定所は、以下のような合理的配慮に関する取組を行っている。</p> <p>① 新潟公共職業安定所は、求職相談等に応じるに当たって、障害者対応用の専用ブースを確保している。当該ブースの設置場所は、一般の相談窓口のブースとは区別されており、相談者のプライバシーに配慮した相談対応を行っている。</p> <p style="text-align: center;">障害者対応用の専用ブース（新潟公共職業安定所）</p>  <p>② 新潟公共職業安定所及び新発田公共職業安定所は、障害者に対する職業相談等を受ける職員として、厚生労働省本省や新潟労働局での専門研修を受講した専門の対応者を配置している。前者では障害の特性に応じた専門援助部門の職員（2名）を、後者では障害者担当の職員（3名）をそれぞれ配置し、合理的配慮を適切に提供できるような体制を確保している。</p> <p>また、両所とも定期的に手話通訳者を配置しており、新潟公共職業安定所では月に6回の頻度で、新発田公共職業安定所は週に1回の頻度で、それぞれ聴覚障害者に対応されている。</p> <p>③ 長岡公共職業安定所小千谷出張所は、総合窓口で携帯助聴器（ボイスメッセ）を配備し、会話を聞き取ることが困難な障害者との意思疎通に役立っている。また、同所にはエレベーターがないため、通常2階で開催する雇用保険説明会に2階に移動することが困難な障害者が参加する場合は、職員が1階で個別に対応するといった配慮を行っている。</p>		

④ 新発田公共職業安定所は、障害者が来庁した際、番号札を渡し、障害者対応専門の職員が対応する専用窓口へ優先的に案内している。

**【調査対象機関の見解等】**

各機関の状況に応じ、対応要領に基づく合理的配慮が提供できるよう取り組んでいる。

**【備考】**

—

## 事例表

事例表番号	1-(1)-④ [運輸]	調査対象機関名：北陸信越運輸局新潟運輸支局
件名	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いる。【推奨】	
関係法令等	国土交通省の対応要領に係る留意事項第 6	
<p><b>【事例の内容】</b></p> <p>北陸信越運輸局新潟運輸支局は、窓口業務を担当する庁舎 1 階の登録部門（自動車の名義変更、住所変更や廃車等の手続に関する窓口）と検査整備保安部門（ユーザー車検等の手続に関する窓口）の待合室の申請書類等を記載する机に、車椅子使用者が不自由なく利用できるように高さを考慮した優先席を設け、車椅子使用者優先席を表すピクトグラム（案内用図記号）を掲示し、利用者に周知している。</p> <p>車椅子使用者優先席とピクトグラム</p> 		
<p><b>【調査対象機関の見解等】</b></p> <p>車椅子使用者が不自由なく申請書類等を記載できる高さを考慮して、車椅子使用者優先席を設けている。</p>		
<p><b>【備考】</b></p> <p>—</p>		

## 事例表

事例表番号	1-(1)-⑤ [新潟市]	地方公共団体名：新潟市						
件名	自筆困難者の依頼に応じて職員が申請書類を代筆している。【参考・推奨】							
関係法令等	新潟市の対応要領に係る留意事項第 6							
<p><b>【事例の内容】</b></p> <p>新潟市は、平成 28 年 4 月に自分で書類を記載することが困難な障害者（以下「自筆困難者」という。）から職員による申請書類の代筆の対応に関する相談を受けた。これを契機に同市は、法令等により代筆が認められていない申請書類を整理し、表のとおり、①一般旅券発給申請書等及び②住民監査請求に係る監査請求書以外の申請書類については、自筆困難者から職員による代筆の依頼があった場合には、職員が代筆する必要がある旨の通知を各部署に発出している。</p> <p>また、職員が申請書類を代筆する場合は、「複数の職員で対応する」、「自筆困難者の意思表示の内容を記録して残す」など、各部署において一定のルールを定めている。</p> <p>(表) 職員による代筆が認められていない申請書類</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">職員による代筆が認められていない申請書類</th> <th style="width: 50%;">根拠法令</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>                     ① 一般旅券発給申請書（5 年、10 年、記載事項変更用）                      ② 一般旅券査証欄増補申請書                      ③ 紛失一般旅券等届出書                      ④ 一般旅券受領証                 </td> <td>旅券法第 15 条及び旅券法施行規則第 11 条第 2 項～第 4 項により職員による代筆は認められない。</td> </tr> <tr> <td>住民監査請求に係る監査請求書</td> <td>地方自治法施行令第 172 条第 1 項の規定による必要な措置の請求書は、同条第 2 項の規定に基づき地方自治法施行規則第 13 条に定める様式でなければならない。その様式では、行為者の氏名は自筆署名又は点字とされているため、職員による代筆は認められない。</td> </tr> </tbody> </table> <p>(注) 新潟市の資料に基づき当事務所が作成した。</p> <p>法令等の根拠がなく、新潟市の条例・規則等の様式等において、本人の意思確認のために自筆署名を求めている場合は、以下のような一文を追加する条例・規則等の改正を行い、自筆署名が困難な場合は、本人以外の署名が認められることが明記されている。</p> <p>「ただし、疾病又は身体の障がいにより署名することが困難な場合は、本人以外の者が、署名することができます。その場合には、署名することが困難な理由、署名した者の氏名及び申請者等との関係を記入してください。」</p>			職員による代筆が認められていない申請書類	根拠法令	① 一般旅券発給申請書（5 年、10 年、記載事項変更用） ② 一般旅券査証欄増補申請書 ③ 紛失一般旅券等届出書 ④ 一般旅券受領証	旅券法第 15 条及び旅券法施行規則第 11 条第 2 項～第 4 項により職員による代筆は認められない。	住民監査請求に係る監査請求書	地方自治法施行令第 172 条第 1 項の規定による必要な措置の請求書は、同条第 2 項の規定に基づき地方自治法施行規則第 13 条に定める様式でなければならない。その様式では、行為者の氏名は自筆署名又は点字とされているため、職員による代筆は認められない。
職員による代筆が認められていない申請書類	根拠法令							
① 一般旅券発給申請書（5 年、10 年、記載事項変更用） ② 一般旅券査証欄増補申請書 ③ 紛失一般旅券等届出書 ④ 一般旅券受領証	旅券法第 15 条及び旅券法施行規則第 11 条第 2 項～第 4 項により職員による代筆は認められない。							
住民監査請求に係る監査請求書	地方自治法施行令第 172 条第 1 項の規定による必要な措置の請求書は、同条第 2 項の規定に基づき地方自治法施行規則第 13 条に定める様式でなければならない。その様式では、行為者の氏名は自筆署名又は点字とされているため、職員による代筆は認められない。							
<p><b>【地方公共団体の見解等】</b></p> <p>自筆困難者への合理的配慮が確実に提供される必要があるため、法令等で代筆が認められていない申請書類を整理し、依頼された場合は、職員による代筆を行う必要がある旨を各部署に周知した。</p>								
<p><b>【備考】</b></p> <p style="text-align: center;">—</p>								



図表 1-⑦ 事故や災害が発生した際の障害者の避難方法の配慮に関する状況（令和 2 年 4 月 1 日現在）

機関名	区分	事故や災害が発生した際の障害者の避難方法の配慮に関する状況	事例表番号
新潟地方方法務局柏崎支局、同上越支局		これまで障害者の避難方法について検討したことがないことを理由に、毎年度実施されている避難訓練において障害者の避難方法を想定していない。	
新潟地方検察庁		これまで障害者の避難方法について検討したことがないことを理由に、毎年度実施されている避難訓練において障害者の避難方法を想定していない。 (注) 当事務所の調査を契機に、令和 2 年 6 月に、「障害のある方への配慮マニュアル」（以下「地検マニュアル」という。）を策定している。 地検マニュアルでは、障害者の避難方法を想定した訓練内容が規定されている。	
新潟財務事務所		障害者の避難方法を想定する必要性についての認識がなかったことを理由に、毎年度実施されている避難訓練において障害者の避難方法を想定していない。	
新潟税務署		障害者の避難方法を想定する必要性についての認識がなかったことを理由に、毎年度実施されている避難訓練において障害者の避難方法を想定していない。	
高田税務署		上部機関からの指示がないことを理由に、毎年度実施されている避難訓練において障害者の避難方法を想定していない。	
長岡公共職業安定所 小千谷出張所		これまで避難訓練は実施されていない。また、事故や災害の発生時の総括責任者、避難誘導や救護の責任者が定められているが、障害者の避難方法が定められていない。	
新発田公共職業安定所		事故や災害の発生時には、障害者対応専門の職員が避難誘導すると考えられていたため、過去に実施された避難訓練において障害者の避難方法を想定していない。	
北陸地方整備局		障害者の避難方法を想定する必要性についての認識がなかったことを理由に、過去に実施された避難訓練において障害者の避難方法を想定していない。	
北陸信越運輸局 新潟運輸支局		事故や災害発生時の車椅子利用者等に対する避難誘導を想定し、待合室及び事務室内に、段差がない出入口までの経路を示した避難誘导图を掲示し、利用者や職員に周知している。	事例表 1-(2)-① [運輸]

(注 1) 当事務所の調査結果に基づき作成。

(注 2) 単独庁舎に入居している窓口機関、合同庁舎管理機関及び窓口機関かつ合同庁舎管理機関を対象に調査した。

(注 3) 表中の新潟地方方法務局上越支局、新潟税務署、高田税務署、長岡公共職業安定所小千谷出張所及び北陸信越運輸局新潟運輸支局が単独庁舎に入居している窓口機関、新潟地方検察庁、新潟財務事務所及び北陸地方整備局が合同庁舎管理機関、並びに新潟地方方法務局柏崎支局及び新発田公共職業安定所が窓口機関かつ合同庁舎管理機関である。



## 事例表

事例表番号	1-(2)-① [運輸]	調査対象機関名：北陸信越運輸局新潟運輸支局
件名	段差がない出入口までの経路を示した避難誘導図を掲示し、利用者に周知している。【推奨】	
関係法令等	移動等円滑化基本方針六 1	
<p><b>【事例の内容】</b></p> <p>新潟運輸支局は、車椅子使用者が来庁している際に災害や事故が発生した場合を想定し、窓口業務を担当する庁舎 1 階の登録部門（自動車の名義変更、住所変更や廃車等の手続に関する窓口）及び検査整備保安部門（ユーザー車検等の手続に関する窓口）の待合室に、段差が解消されている庁舎の出入口までの経路を示した避難経路図を掲示し、利用者に周知している。また、登録部門及び検査整備保安部門の事務室にも同様の避難経路図を掲示し、職員に周知している。</p> <p>なお、避難経路図には、車椅子使用者用が利用可能なトイレやAEDの設置場所も記載されている。</p> <p>待合室に掲示されている避難経路図</p>		
<p>「車いすの方はこちらから避難してください」と点線で出入口まで避難経路が分かるように周知している。</p> <p>この避難経路は段差があるため車椅子使用者に注意を促している。</p>		
<p><b>【調査対象機関の見解等】</b></p> <p>災害時等に車椅子使用者が来庁した場合でも支障なく避難できるように避難経路図を作成し、利用者及び職員に周知している。</p>		
<p><b>【備考】</b></p> <p>国土交通省の対応要領においては、災害や事故が発生した際の障害者に対する誘導方法等について示されておらず、同局独自の取組である。</p>		

## 事例表

事例表番号	1-(2)-② [新潟県]	地方公共団体名：新潟県
件名	火災発生時における車椅子利用者等を避難させるための行動マニュアルを策定し、消防訓練においてマニュアルに基づく避難誘導方法を実践している。【参考・推奨】	
関係法令等	火災発生時の行動マニュアル（新潟県策定）	
<p><b>【事例の内容】</b></p> <p>新潟県は、毎年度、県庁舎における火災発生時の被害を最小限にとどめるため、自衛消防隊による消火・通報・避難等に関する消防訓練を行い、職員の防災意識の高揚、防災行動力の向上及び防災体制の充実を図っている。この訓練において、車椅子を使用する来庁者役として模擬参加している職員を、「火災発生時の行動マニュアル」（以下「行動マニュアル」という。）に基づき、次表の手順のとおり、庁舎外の安全な場所まで誘導し、避難させる行動が実践されている。</p> <p>（表） 行動マニュアルにおける車椅子利用者等を避難させる手順</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>① 庁内電話で警備員室に救助依頼をする。</p> <p>② エレベーターC又はD（非常用）で避難することになるため、警備員の指示に従い当該エレベーターの前で待機する。</p> <p>③ 警備員が到着したら、自ら階段で避難できない者を警備員に引き継ぐ。警備員は自ら階段で避難できない者を非常用エレベーターC又はDで1階まで誘導し、1階に到着後、救護班にその者を引き継ぎ、救護班はその者とともに避難本部の設置されている場所まで避難する。</p> <p>④ 救助依頼が多い場合等で、全ての依頼に対応できない場合もあるため、可能な場合は、依頼課の職員等で協力し、特別避難階段で避難する。</p> </div> <p>（注）行動マニュアルに基づき当事務所が作成した。</p>		
<p><b>【地方公共団体の見解等】</b></p> <p>今後も来庁者の安全を確保する観点から、車椅子利用者等が来庁した場合を想定した消防訓練を実施したいと考えている。</p>		
<p><b>【備考】</b></p> <p style="text-align: center;">—</p>		

図表 1-⑧ 委託条件等における合理的配慮の提供についての規定（令和 2 年 4 月 1 日現在）

<div style="text-align: center;">区分</div> 機関名	委託条件等における合理的配慮の提供についての規定	事例表番号
新潟地方法務局、同柏崎支局、同上越支局	登記簿等の公開に関する事務に係る委託契約の際に事業者に示している手引書に、障害者に対する合理的配慮の提供に関する規定を盛り込み、適切に対応するように求めている。	
新潟地方検察庁	上部機関（検察庁）からの通知に基づき、合同庁舎の警備業務及び受付案内業務の契約書等に、障害者に対する合理的配慮の提供に関する規定を盛り込み、警備員等が適切に対応するように求めている。	事例表 1-(3) [地検]
新潟財務事務所	委託条件等に合理的配慮の提供について規定する必要性についての認識がなかったことを理由に、外部委託業務（庁舎警備業務）の契約書等の委託条件等に、合理的配慮の提供について規定していない。	
新潟税務署	上部機関からの指示がないことを理由に、外部委託業務（確定申告時期の駐車場誘導業務）の契約書等の委託条件等に、合理的配慮の提供について規定していない。	
北陸地方整備局	業務委託仕様書において、業務を履行する際には「関係法令（諸法規）を遵守」の旨記載されており、対応要領を踏まえた合理的配慮の提供に関する内容が盛り込まれているものと認識していたことを理由に、外部委託業務（庁舎警備業務及び総合案内業務）の契約書等の委託条件等に、合理的配慮の提供について規定していない。	
北陸信越運輸局 新潟運輸支局	委託期間が毎年 2 月末～3 月末までの繁忙期に限定され、かつ、大型自動車等の受検車両等をスムーズに構内移動させることを目的としていることを理由に、外部委託業務（駐車場誘導業務）の契約書等の委託条件等に、合理的配慮の提供について規定していない。	

（注 1）当事務所の調査結果に基づき作成。

（注 2）外部委託業務がある機関を対象に調査した。

（注 3）駐車場誘導業務、庁舎警備業務、窓口業務等の障害者やその随行者が来庁した際に、委託先の職員が対応する可能性がある外部委託業務を調査対象とした。

## 事例表

事例表番号	1-(3) [地検]	調査対象機関名：新潟地方検察庁
件名	警備業務及び受付案内業務の契約書に、障害者に対する合理的配慮の提供に関する規定を盛り込み、警備員に適切に対応するよう求めている。【推奨】	
関係法令等	「検察庁における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応要領の運用について（依命通知）」（平成 27 年 12 月 3 日付け最高検企第 370 号検事長及び検事正宛て次長検事通知）	
<p><b>【事例の内容】</b></p> <p>新潟地方検察庁は、新潟地方法務総合庁舎における警備業務及び受付案内業務を外部委託している。</p> <p>同庁は、最高検察庁が平成 27 年 12 月 3 日に発出した「検察庁における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応要領の運用について（依命通知）」に基づき、委託業者が警備及び受付案内の業務を行うに当たり、「障害者から現に社会的障壁の除去を必要としている旨の意思の表明があった場合は、その実施に伴う負担が過重でないときは、必要かつ合理的な配慮の提供をしなければならない」旨を委託契約書に規定している。</p>		
<p><b>【調査対象機関の見解等】</b></p> <p>今後も警備業務及び受付案内業務に係る委託契約の条件等に、合理的配慮の提供に関する内容を盛り込みたいと考えている。</p>		
<p><b>【備考】</b></p> <p>—</p>		

図表 1-⑨ 職員に対する研修の実施状況（平成 28 年度～令和元年度）

区分 機関名	対応要領で示されている研修	研修の実施状況、マニュアルの作成、利用状況等	直近年度の研修等の受講者数	事例表 番号
新潟行政評価事務所	① 新たに職員となった者に対する研修  ② 新たに監督者となった者に対する研修	① 対応要領で示されている研修のうち、総務省主催の「新たに職員となった者に対する研修」の受講者はいるものの、非常勤職員を対象とした研修を実施していない。 ② 担当者が研修を実施する必要性について認識していなかったことを理由に、「新たに監督者となった者に対する研修」を実施していない。 ③ 上記の「新たに職員となった者に対する研修」の受講者以外の職員に対しては、これまで対応要領を周知していない。	職員 12 人中 1 人 （平成 30 年度における「新たに職員となった者に対する研修」の受講者数）	
新潟地方法務局		① 対応要領で示されている研修のうち、「新たに職員となった者に対する研修」（新潟地方法務局主催）を実施しているものの、他の研修で代替できると判断していたことを理由に、「新たに監督者となった者に対する研修」や非常勤職員を対象とした研修を実施していない。 ② 障害者への対応方法等の内容を含む人権擁護委員研修を受講。 ③ 独自でマニュアルを作成しておらず、「公共サービス窓口における配慮マニュアル（平成 17 年 4 月内閣府作成）」を各課・支局で活用している。	職員 79 人中 4 人（令和元年度の「新たに職員となった者に対する研修」及び同年度の左記②の研修の受講者数）	
同柏崎支局		① 新潟地方法務局及び同柏崎支局の記載欄①～③と同じ。 ② 人権啓発教材 DVD 「障害のある人と人権」を視聴。	職員 8 人中 3 人（同上）	
同上越支局		① 新潟地方法務局及び同柏崎支局の記載欄①～③と同じ。 ② 人権啓発教材 DVD 「障害のある人と人権」を視聴。	職員 13 人中 9 人（上記の研修及び令和元年の左記②の研修の受講者数）	
新潟税務署		① 対応要領で示されている研修（関東信越国税局等が主催）を対象者が受講。 ② 平成 30 事務年度から、非常勤を含む全職員を対象とした「障害者差別解消法に関する研修（e-ラーニング、関東信越国税局主催）」を実施。 ③ 「外部講師によるバリアフリー研修（関東信越国税局主催）」に、幹部職員及び窓口対応職員が受講（平成 30 事務年度）。 ④ 「公共サービス窓口における配慮マニュアル（平成 17 年 4 月内閣府作成）」、「障害のある方への接し方について（平成 16 年 10 月国税庁作成）」をポータルサイトに掲載し、職員へ周知。	職員 246 人中 220 人（令和元事務年度の「障害者差別解消法に関する研修」の受講者数）	事例表 1-(4)-① [税務]
高田税務署		同上。新潟税務署の記載欄にある③の研修については、令和元事務年度に実施のものを受講。	職員 67 人中 55 人（同上）	
新潟公共職		① 対応要領で示されている研修（「新たに職員となった者に対する研修」は新潟労働局主	職員 141 人中 50 人（令和	

区分 機関名	対応要領で示されている研修	研修の実施状況、マニュアルの作成、利用状況等	直近年度の研修等の受講者数	事例表 番号
業安定所		<p>催、「新たに監督者となった者に対する研修」は厚生労働省主催)を対象者が受講。</p> <p>② 障害者差別解消法が施行された平成 28 年度に、非常勤職員を含めた全職員を対象とした「障害者差別禁止・合理的配慮提供関係業務研修」を実施しているものの、それ以降は、必要性を認識していなかったことを理由に、非常勤職員を対象とした研修を実施していない。</p> <p>③ 毎年度、職域別の業務会議(非常勤職員を含まない。)を実施し、本省作成の障害者の差別解消や合理的配慮の提供に関するパンフレット、チラシを配布。</p>	元年度の左記 iii) の職域別業務会議の出席者)	
長岡公共職業安定所小千谷出張所		<p>① 新潟公共職業安定所の記載欄の①と同じ。</p> <p>② 障害者差別解消法が施行された平成 28 年度に、非常勤職員を含めた全職員を対象とした「障害者差別禁止・合理的配慮提供関係業務研修」を実施。</p> <p>③ 令和元年度から、非常勤職員を含む全職員を対象とした「一般服務研修」(e-ラーニング、厚生労働省主催)(障害者差別解消法の内容を含む。)を実施。</p> <p>④ 厚生労働省が作成した障害者の差別解消や合理的配慮の提供に関するパンフレット、チラシを職員へ配布。</p>	職員 10 人中 10 人 (令和元年度の左記③の研修の受講者数)	事例表 1-(4)-②[職安]
新発田公共職業安定所		<p>① 長岡公共職業安定所小千谷出張所の記載欄の①及び②と同じ。</p> <p>② 毎年度実施されている職業紹介部門の職員(非常勤職員を含む。)を対象とした全体会議において、本省作成の障害者の差別解消や合理的配慮の提供に関するパンフレット、チラシを配布。</p>	職員 38 人中 14 人(令和元年度の左記②の全体会議の出席者数)	
北陸信越運輸局新潟運輸支局		<p>① 対応要領で示されている研修(北陸信越運輸局主催)を対象者が受講。</p> <p>② 令和元年 8 月に新潟運輸支局の職員を対象に「障害者差別解消法に基づく説明会」を開催(非常勤職員を含まない。)</p> <p>③ 内閣府が平成 29 年 11 月に作成した「合理的配慮の提供事例集」を、①令和元年 4 月に、非常勤職員を含めた全ての職員にメールで周知、②「障害者差別解消法に基づく説明会」で活用。</p>	職員 32 人中 9 人受講(令和元年の障害者差別解消法に基づく説明会の出席者数)	

(注 1) 当事務所の調査結果に基づき作成。

(注 2) 平成 28 年度から令和元年度までの期間における研修の実施状況等について記載した。また、新潟税務署及び高田税務署については、事務年度(7 月から翌年 6 月)における実施状況である。

(注 3) 表中の「直近年度の研修等の受講者数」欄にある職員数は、平成 31 年 4 月 1 日現在の人数である。また、新潟税務署及び高田税務署については、令和元年 8 月 1 日現在の人数である。職員数には、非常勤職員数を含む。

## 事例表

事例表番号	1-(4)-① [税務]	調査対象機関名：新潟税務署、高田税務署
件名	非常勤職員を含む全職員を対象としたe-ラーニング研修を実施している等【推奨】	
関係法令等	国税庁の対応要領第7条第1項	
<b>【事例の内容】</b>		
<p>① 新潟税務署及び高田税務署は、対応要領で示されている研修に加え、平成30事務年度から、上部機関（関東信越国税局）の指示のもと、「障害者差別解消法に係る研修（e-ラーニング形式、関東信越国税局主催）」を実施している。同研修では、障害者差別解消法の趣旨、内容や合理的配慮の具体例などが紹介されており、非常勤職員を含む全職員が対象となっている。</p> <p>令和元事務年度における受講者数は、i) 新潟税務署においては、職員246人中220人、ii) 高田税務署において、職員67人中55人（いずれも非常勤職員を含む。）となっている。</p> <p>（注）新潟税務署及び高田税務署については、事務年度（7月から翌年6月）における実施状況である。</p> <p>② また、関東信越国税局主催の「外部講師によるバリアフリー研修」が実施されており、幹部職員及び窓口対応職員が受講している（新潟税務署の職員は平成30年度開催の研修を、高田税務署の職員は令和元年度開催の研修をそれぞれ受講している。）。</p> <p>③ 職員が閲覧できるポータルサイト上に、「公共サービス窓口における配慮マニュアル（平成17年4月内閣府作成）」や「障害のある方への接し方について（平成16年10月国税庁作成）」を掲載することにより、職員の意識の啓発が図られている。</p>		
<b>【調査対象機関の見解等】</b>		
e-ラーニング研修の実施によって、窓口担当職員であっても都合のつく時間に受講が可能であるため、多くの職員が受講することができている。		
<b>【備考】</b>		
—		

## 事例表

事例表番号	1-(4)-② [職安]	調査対象機関名：長岡公共職業安定所小千谷出張所
件名	非常勤職員を含む全職員を対象としたe-ラーニング研修を実施し、全職員が受講している等【推奨】	
関係法令等	厚生労働省の対応要領第7条第1項	
<p><b>【事例の内容】</b></p> <p>長岡公共職業安定所小千谷出張所は、対応要領で示されている研修に加え、令和元年度から、「一般服務研修（e-ラーニング）」（厚生労働省主催）を実施している。この研修では、障害者差別解消法が研修項目の一つとして設けられており、同法の趣旨や合理的配慮の具体例などが紹介されている。同出張所では、非常勤職員を含む全職員10人が受講している（令和元年度）。</p> <p>また、同出張所は、厚生労働省が作成した障害者の差別解消や合理的配慮の提供に関するパンフレットやチラシを職員に配布し、意識の啓発を図っている。</p>		
<p><b>【調査対象機関の見解等】</b></p> <p>この研修は、本省が示している「e-ラーニング研修」の一つである。窓口担当職員が柔軟に受講できるため、この研修を選択した。</p>		
<p><b>【備考】</b></p> <p style="text-align: center;">—</p>		



図表 1-⑩ 相談窓口の周知状況（令和2年4月1日現在）

区分 機関名	相談窓口	相談窓口の周知状況
新潟行政評価事務所	新潟行政評価事務所長	相談窓口を周知する必要性について認識していなかったことを理由に、相談窓口を自機関のホームページ上で周知しておらず、総務省のホームページからしかアクセスできない。 （注3）総務省のホームページのトップページ上にある「政策」から、「政府方針への取組」、「障害を理由とする差別の解消の推進」の順路で検索する必要がある。 なお、当事務所の調査を契機に、調査途上で、自機関のホームページ上に、相談窓口の名称、相談方法（電話番号、ファクシミリ番号等）が掲載された。
新潟地方法務局 同柏崎支局 同上越支局	新潟地方法務局総務課	自機関のホームページのトップページ上にある「ご意見・お問い合わせ」で、相談窓口の名称及び相談方法（対面、郵送、電話番号、ファクシミリ、電子メール）を周知している。
新潟税務署	新潟税務署総務課	ホームページの掲載内容については、国税庁の所管であることを理由に、相談窓口を自機関のホームページ上で周知しておらず、国税庁本庁のホームページからしかアクセスできない。
高田税務署	高田税務署総務課	（注3）国税庁のホームページのトップページ上にある「国税庁等について」から、「国税庁の概要」、「国税庁の取組」、「国税庁における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応要領及び障害を理由とする差別に関する相談窓口等」の順路で検索する必要がある。
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	新潟労働局総務課	相談窓口を周知する必要性についての認識がなかったことを理由に、相談窓口を自機関のホームページ上で周知しておらず、厚生労働省のホームページからしかアクセスできない。 （注3）厚生労働省のホームページのトップページ上にある「政策について」から、「分野別の政策一覧」、「福祉・介護」、「障害者福祉」、「厚生労働省における障害を理由とする差別の解消の推進」の順路で検索する必要がある。
北陸信越運輸局新潟運輸支局	北陸信越運輸局消費者行政・情報課	相談窓口が上部機関であることを理由に自機関のホームページ上で周知しておらず、国土交通省のホームページからしかアクセスできない。 （注3）国土交通省の本省ホームページのトップページ上にある「政策情報・分野別の総合政策」から、「主な施策のバリアフリー」、「主な施策の障害者差別解消法」、「障害者差別解消法に基づく対応要領」の順路で検索する必要がある。
（参考） 新潟地方検察庁	新潟地方検察庁（総務課）	相談窓口を自機関のホームページで周知している。
（参考） 北陸地方整備局	北陸地方整備局（主任監査官室）	相談窓口を自機関のホームページで周知している。

（注1）当事務所の調査結果に基づき作成。

（注2）表中の新潟地方検察庁及び北陸地方整備局は、合同庁舎管理機関であるが、両者とも自機関のホームページで相談窓口を周知しているため、推奨的な取組として参考までに記載した。

（注3）本省庁等の上部機関のホームページからしかアクセスできない調査対象機関については、アクセスする順路を記載した。

図表 1-⑪ 障害者団体からの主な意見等の概要

区分 障害者団体名	ホームページのアクセシビリティ	国の庁舎におけるバリアフリー施設、設備
新潟県車椅子友の会	<p>① 障害者差別解消法に関する相談窓口が本省庁等の上部機関のホームページからしかアクセスできないなど、相談窓口を探し出すことが困難な機関が多い。 相談窓口が設置されている機関のホームページに連絡先等を掲示すべきである。</p> <p>② いつでも誰でも確認できるようにホームページにバリアフリー情報を掲載することは重要である。</p> <p>③ i) 車椅子使用者が利用可能な駐車施設(台数を含む。)、ii) 車椅子使用者が利用可能な便房・オストメイト機能があるトイレ(設置階数を含む。)、iii) 傾斜路(スロープ)、④エレベーターは、車椅子使用者にとって必要なバリアフリー情報であるため、ホームページに掲載してほしい。</p>	<p>① 車椅子使用者が利用可能な駐車施設が利用されている場合は、一般用駐車場に停車する必要があるため、車の往来があるところを横断しなければならないなど危険なこともあるため、同駐車施設の台数を増やせないか検討してほしい。</p> <p>② 庁舎内に整備されたバリアフリー施設、設備の種類や位置が分かるように、案内板を設置してほしい。また、車椅子使用者が利用可能な便房・障害者にも対応したエレベーターの位置が分かるように、標識や矢印を設置してほしい。</p> <p>③ 車椅子使用者が利用しやすい受付カウンターや記載機(高さ70センチ程度)を備え付けてほしい。</p>
新潟県視覚障害者福祉協会	<p>画像やPDFで掲載されている情報は、視覚障害者が使用している読上げソフトでは読み取ることができないことが多くあるため、テキストデータで作成したものをPDFとともに掲載してほしい。</p>	<p>① 駐車場の出入口、敷地内や庁舎内に段差がある場合は、視覚障害者の安全を確保するために、手前位置に点状(警告)ブロックを敷設してほしい。</p> <p>② 点字付きの案内板を設置してほしい。</p> <p>③ 視覚障害者が利用するエレベーターやトイレのボタン等に点字を表記してほしい。 また、トイレの前及び内側に音声誘導装置を設置し、男性・女性・多目的トイレの場所や、トイレの便器等の設備の場所を音声で誘導してほしい。</p>

(注) 障害者団体からのヒアリング等に基づき、当事務所が作成した。

## 事例表

事例表番号	1-(6)-①[評価]	調査対象機関名：新潟行政評価事務所		
件名	庁舎のバリアフリー化に関する情報について掲載漏れがある等【要改善】			
根拠法令等	移動等円滑化基本方針ニ3			
<p><b>【事例の内容】</b></p> <p>① 新潟行政評価事務所（合同庁舎入居）は、ホームページ上に庁舎のバリアフリー化に関する情報を掲載しているが、合同庁舎内に整備されている視覚障害者誘導用ブロック、スロープ及び自動ドアを掲載していない。また、掲載している情報の中に、「身障者用スペース」、「エレベーター」などバリアフリー化された施設、設備であるか否かが正確に分からないものがある。</p> <div style="border: 1px solid gray; padding: 5px; margin: 10px 0;"> <p>バリアフリー情報</p> <p>当事務所は、新潟美咲合同庁舎1号館7階に入居しています。</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 15%;">主な施設</td> <td>身障者用スペース、多目的トイレ、エレベーター、点字案内板、音声誘導</td> </tr> </table> <p style="text-align: right;"><a href="#">ページトップへ戻る</a></p> </div> <p>② 当事務所の調査日（令和2年7月15日）現在、同事務所のホームページ上のアクセシビリティ閲覧支援ツールが使用できない状態にあり、復旧後も、i) 交通案内の【No.8】（ナンバーハチ）を「ノーテンハチ」、ii) 古町（フルマチ）を「フルチョウ」、iii) 多目的トイレ（タモクテキトイレ）を「オオモクテキトイレ」など正確に読み上げることができない箇所がある。また、ルビ振りが機能しない情報（所在地、交通案内）を掲載している。</p> <div style="border: 1px solid gray; padding: 5px; margin: 10px 0;"> </div>			主な施設	身障者用スペース、多目的トイレ、エレベーター、点字案内板、音声誘導
主な施設	身障者用スペース、多目的トイレ、エレベーター、点字案内板、音声誘導			
<p><b>【調査対象機関の見解等】</b></p> <p>指摘を受けて改善した。</p>				
<p><b>【備考】</b></p> <p>当事務所の調査を契機に、調査途上において、事例①については、i) 当事務所ホームページ上に合同庁舎内に整備されている視覚障害者誘導用ブロック、スロープ及び自動ドアを掲載するとともに、ii) どの設備がバリアフリー化しているか分かるように明記された。また、事例②についても正確にルビ振り及び読み上げができるように改善された。</p>				

## 事例表

事例表番号	1-(6)-②[法務]	調査対象機関名：新潟地方法務局、同柏崎支局及び同上越支局
件名	庁舎のバリアフリー化に関する情報について分かりにくいページで周知（掲載）しているもの等【要改善】	
根拠法令等	移動等円滑化基本方針二 3	

### 【事例の内容】

- ① 庁舎のバリアフリー化に関する情報がサイトマップを開かなければ確認できず、分かりにくい。（三局共通）
- ② 次の庁舎のバリアフリー化に関する情報が掲載漏れとなっている。
  - i) 障害者にも対応したエレベーター及びインターホン（新潟地方法務局）
  - ii) 車椅子使用者が利用可能なトイレ、インターホン及びスロープ（新潟地方法務局柏崎支局）
  - iii) インターホン（新潟地方法務局上越支局）
  - iv) 車椅子使用者用駐車施設の設置場所や設置台数を掲載していない。（三局共通）
- ③ ホームページ上で設定されているアクセシビリティ閲覧支援ツールを使用した際に読み上げられない情報やルビ振りが機能しない情報（庁舎のバリアフリー施設一覧）を掲載している。（三局共通）

新潟地方法務局のホームページ上の庁舎のバリアフリー化に関する情報

#### 〈庁舎のバリアフリー施設一覧(平成26年1月1日現在)〉

※ ご不明な点は、各庁にご確認をお願いします。

#### ピクトグラムの説明

	駐車場があります		洋式トイレがあります		受付案内所があります
	車いす使用者が利用できる駐車区画があります		乳幼児のおむつを交換できる台があります		一般用のエレベーターがあります
	主な外部出入口前が平坦です		車いすで利用できるトイレがあります		車いす使用者が利用できるエレベーターがあります
	主な外部出入口前に段差や階段があります		オストメイトが利用できるトイレがあります		点字表示又は音声付のエレベーターがあります
	主な外部出入口前にスロープがあります		敷地内通路や建物内部に視覚障害者誘導用ブロックがあります		貸出用車いすがあります
	主な外部出入口が自動ドアです		点字による触知案内板があります		AED(自動対外式除細動器)があります

閲覧支援ツールでルビ振りが機能しない

ピクトグラムが読み上げられない

#### バリアフリー情報

庁名	施 設 一 覧										備 考	
本局												
柏崎支局												2,3階が事務室になっています。介添えが必要な方は、お手数をお掛けいたしますが、玄関のプザーで職員の出しをお願いたします。
上越支局												

④ 合同庁舎管理機関である自機関のホームページ上の庁舎のバリアフリー化に関する情報が、入居機関のホームページ上の掲載内容と相違している。例えば、入居機関である柏崎公共職業安定所のホームページ上では、インターホン、スロープの情報が掲載されているが、当該機関のホームページ上では、これらの情報が掲載されていない。(新潟地方法務局柏崎支局)

**【調査対象機関の見解等】**

指摘を踏まえ、今後、改善することを検討したい。

**【備考】**

—

## 事例表

事例表番号	1-(6)-③ [地検]	調査対象機関名：新潟地方検察庁																																																				
件名	合同庁舎管理機関である当該機関のホームページ上の掲載情報に関して、庁舎のバリアフリー化に関する情報について掲載漏れがある等【要改善】																																																					
関係法令等	移動等円滑化基本方針ニ3																																																					
<p><b>【事例の内容】</b></p> <p>① 設置されている障害者にも対応したエレベーターを掲載していない。また、車椅子使用者が利用可能なトイレやオストメイト機能があるトイレが設置されていないことを周知していない。</p> <p>② バリアフリー施設・設備に関する内容を画像データで貼り付けているため、視覚障害者がアクセシビリティ閲覧支援ツールの読上げ機能やスクリーンリーダー等でバリアフリー施設・設備に関する情報を読み取ることができない可能性がある。</p> <p>③ 車椅子使用者用駐車施設の設置場所や設置台数を掲載していない。</p> <p>新潟地方検察庁が自庁のホームページに掲載しているバリアフリー施設・設備に関する内容</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; margin: 10px 0;"> <p style="text-align: center;"><b>庁舎のバリアフリー情報</b></p> <p style="text-align: right;">最終更新日：2016年4月1日</p> <p style="text-align: center;">〈庁舎のバリアフリー施設一覧(平成26年4月1日現在)〉</p> <p style="text-align: center;">※ ご不明な点は、各庁にご確認をお願いします。</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 5px 0;"> <p><b>ピクトグラムの説明</b></p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <tr> <td></td> <td>駐車場があります</td> <td></td> <td>洋式トイレがあります</td> <td></td> <td>受付案内所があります</td> </tr> <tr> <td></td> <td>車いす使用者が利用できる駐車区画があります</td> <td></td> <td>乳幼児のおむつを交換できる台があります</td> <td></td> <td>一般用のエレベーターがあります</td> </tr> <tr> <td></td> <td>主な外部出入口前が平坦です</td> <td></td> <td>車いすで利用できるトイレがあります</td> <td></td> <td>車いす使用者が利用できるエレベーターがあります</td> </tr> <tr> <td></td> <td>主な外部出入口前に段差や階段があります</td> <td></td> <td>オストメイトが利用できるトイレがあります</td> <td></td> <td>点字表示又は音声付のエレベーターがあります</td> </tr> <tr> <td></td> <td>主な外部出入口前にスロープがあります</td> <td></td> <td>敷地内通路や建物内部に視覚障害者誘導用ブロックがあります</td> <td></td> <td>貸出用車いすがあります</td> </tr> <tr> <td></td> <td>主な外部出入口が自動ドアです</td> <td></td> <td>点字による触知案内板があります</td> <td></td> <td>AED(自動体外式除動器)があります</td> </tr> </table> </div> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; margin: 5px 0; width: fit-content;"> <p>画像で貼り付けている</p> </div> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 5px 0;"> <p><b>バリアフリー情報</b></p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">庁名</th> <th style="width: 15%;">P</th> <th style="width: 15%;">車いす</th> <th style="width: 15%;">歩行</th> <th style="width: 15%;">車いす</th> <th style="width: 15%;">WC</th> <th style="width: 15%;">その他</th> <th style="width: 15%;">備考</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>本庁</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> </div>				駐車場があります		洋式トイレがあります		受付案内所があります		車いす使用者が利用できる駐車区画があります		乳幼児のおむつを交換できる台があります		一般用のエレベーターがあります		主な外部出入口前が平坦です		車いすで利用できるトイレがあります		車いす使用者が利用できるエレベーターがあります		主な外部出入口前に段差や階段があります		オストメイトが利用できるトイレがあります		点字表示又は音声付のエレベーターがあります		主な外部出入口前にスロープがあります		敷地内通路や建物内部に視覚障害者誘導用ブロックがあります		貸出用車いすがあります		主な外部出入口が自動ドアです		点字による触知案内板があります		AED(自動体外式除動器)があります	庁名	P	車いす	歩行	車いす	WC	その他	備考	本庁							
	駐車場があります		洋式トイレがあります		受付案内所があります																																																	
	車いす使用者が利用できる駐車区画があります		乳幼児のおむつを交換できる台があります		一般用のエレベーターがあります																																																	
	主な外部出入口前が平坦です		車いすで利用できるトイレがあります		車いす使用者が利用できるエレベーターがあります																																																	
	主な外部出入口前に段差や階段があります		オストメイトが利用できるトイレがあります		点字表示又は音声付のエレベーターがあります																																																	
	主な外部出入口前にスロープがあります		敷地内通路や建物内部に視覚障害者誘導用ブロックがあります		貸出用車いすがあります																																																	
	主な外部出入口が自動ドアです		点字による触知案内板があります		AED(自動体外式除動器)があります																																																	
庁名	P	車いす	歩行	車いす	WC	その他	備考																																															
本庁																																																						
<p><b>【調査対象機関の見解等】</b></p> <p>指摘を踏まえ、今後、改善することを検討したい。</p>																																																						
<p><b>【備考】</b></p> <p>上記事例内容については、当事務所の調査を契機に全て改善された。</p>																																																						



## 事例表

事例表番号	1-(6)-④ [財務]	調査対象機関名：新潟財務事務所
件名	合同庁舎管理機関である当該機関のホームページ上の掲載情報に関して、庁舎のバリアフリー化に関する情報について掲載漏れがある等【要改善】	
関係法令等	移動等円滑化基本方針二 3	

### 【事例の内容】

- ① 新潟財務事務所が管理する新潟美咲合同庁舎 2 号館にスロープ、インターホン、視覚障害者誘導用ブロック及び自動ドアが整備されているが、これらの情報が掲載漏れとなっている。
- ② 「新潟美咲合同庁舎 2 号館のバリアフリー情報」のページがリンク切れのため、閲覧できない。
- ③ 合同庁舎管理機関である自機関のホームページ上の庁舎のバリアフリー化に関する情報が、入居機関のホームページ上の掲載内容と相違している。例えば、入居機関である北陸信越運輸局のホームページ上では、スロープ、インターホン、視覚障害者誘導用ブロックの情報が掲載されているが、新潟財務事務所のホームページ上では、これらの情報が掲載されていない。

新潟財務事務所のホームページ上の庁舎のバリアフリー化に関する情報




#### その他

各課ダイヤルイン番号については[こちら](#)をご覧ください。

主な施設：身障者用駐車スペース、多目的トイレ、エレベータ、点字案内板、音声誘導、AED

※[新潟美咲合同庁舎 2 号館のバリアフリー情報](#)（北陸地方整備局のホームページへリンク）

北陸信越運輸局のホームページ上の庁舎のバリアフリー化に関する情報 <抜粋>

設置箇所	設備名称等
駐車場	誘導用点字ブロック
	LED点字ブロック
	インターホン
	障がい者用駐車場(9台分)
	スロープ 
1階	正面出入口自動ドア・点字ブロック
	西側出入口自動ドア・点字ブロック
	多機能トイレ(右用、オストメイト)、折りたたみ式ベビーチェア
	点字ブロック
	音声誘導装置
	自動体外式除細動器(AED) 
1階～10階	障がい者用エレベータ(手摺・鏡・点字・音声案内)(1基) 

- ④ 「点字案内板」が設置されている旨の記載があるが、実際には、庁舎の案内板に点字による表記がない。
- ⑤ 実際には障害者にも対応したエレベーターが設置されているが、単に「エレベータ」と記載されている。また、実際にはオストメイト対応機能のある多目的トイレが設置されているが、単に「多目的トイレ」と記載されている。

**【調査対象機関の見解等】**

現在掲載されていない庁舎のバリアフリー化に関する情報については、これまでの情報に加えて掲載したい。また、リンク切れについては、当該ページの更新がなかったことから、確認する機会がなく、看過していた。今後は直接掲載することで対応する。

**【備考】**

—



## 事例表

事例表番号	1-(6)-⑤ [税務]	調査対象機関名：新潟税務署、高田税務署																		
件名	庁舎のバリアフリー化に関する情報について掲載漏れ（インターホン及び自動ドア）がある等【要改善】																			
関係法令等	移動等円滑化基本方針二 3																			
<p><b>【事例の内容】</b></p> <p>① 実際にはインターホン及び自動ドアが設置されているが、これらの情報が記載漏れとなっている。</p> <p>② 「文字拡大・音声読み上げツール」の「読み上げ機能」について所在地の読み間違いがある。新潟税務署では、「万代口」を「ぼんだいぐち」ではなく「よろずよぐち」と読み上げ、高田税務署では、「西城町」を「にししろちょう」ではなく「さいじょうちょう」と読み上げる状態となっている。</p> <p>③ 実際には障害者に対応したエレベーターが設置されているが、単に「エレベーター」と記載されている。</p> <p style="text-align: center;">新潟税務署及び高田税務署の庁舎のバリアフリー化に関する情報</p> <div style="border: 1px solid gray; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> <p style="text-align: center; background-color: #f0f0f0;">ピクトグラムの説明</p> <table style="width: 100%; text-align: center; font-size: small;"> <tr> <td> エレベーターがあります</td> <td> 玄関にスロープがあります</td> <td> おむつ交換台があります</td> </tr> <tr> <td> 玄関まで点字ブロックがあります</td> <td> 車いす対応トイレがあります</td> <td> 貸出用車いすがあります</td> </tr> <tr> <td> 障がい者用駐車場があります</td> <td> 乳幼児いす付きトイレがあります</td> <td> 補助犬をお連れいただけます</td> </tr> <tr> <td> オストメイト対応トイレがあります</td> <td> AEDがあります</td> <td></td> </tr> </table> <p style="font-size: x-small;">バリアフリー施設については、庁舎の構造等の関係から、対応が十分でないものもありますので、施設をご利用の際は各税務署にご確認願います。</p> </div> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-top: 10px;"> <tr> <td style="width: 15%; text-align: center; vertical-align: middle;">新潟</td> <td style="width: 85%; text-align: center;">  </td> <td style="width: 15%; text-align: center; vertical-align: middle;"> <div style="border: 1px solid blue; border-radius: 15px; padding: 10px; width: fit-content; margin: auto;"> <p style="font-size: small;">インターホン及び自動ドアの情報の記載漏れ</p> </div> </td> </tr> <tr> <td style="text-align: center; vertical-align: middle;">高田</td> <td style="text-align: center;">  </td> <td></td> </tr> </table>			 エレベーターがあります	 玄関にスロープがあります	 おむつ交換台があります	 玄関まで点字ブロックがあります	 車いす対応トイレがあります	 貸出用車いすがあります	 障がい者用駐車場があります	 乳幼児いす付きトイレがあります	 補助犬をお連れいただけます	 オストメイト対応トイレがあります	 AEDがあります		新潟		<div style="border: 1px solid blue; border-radius: 15px; padding: 10px; width: fit-content; margin: auto;"> <p style="font-size: small;">インターホン及び自動ドアの情報の記載漏れ</p> </div>	高田		
 エレベーターがあります	 玄関にスロープがあります	 おむつ交換台があります																		
 玄関まで点字ブロックがあります	 車いす対応トイレがあります	 貸出用車いすがあります																		
 障がい者用駐車場があります	 乳幼児いす付きトイレがあります	 補助犬をお連れいただけます																		
 オストメイト対応トイレがあります	 AEDがあります																			
新潟		<div style="border: 1px solid blue; border-radius: 15px; padding: 10px; width: fit-content; margin: auto;"> <p style="font-size: small;">インターホン及び自動ドアの情報の記載漏れ</p> </div>																		
高田																				
<p><b>【調査対象機関の見解等】</b></p> <p>ホームページは、国税庁の管理であるが、変更可能部分の有無について検討中である。</p>																				
<p><b>【備考】</b></p> <p style="text-align: center;">—</p>																				

## 事例表

事例表番号	1-(6)-⑥ [職安]	調査対象機関名：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
件名	自機関のホームページ上で庁舎のバリアフリー化に関する情報を周知（掲載）しておらず、上部機関のホームページを閲覧する必要がある等【要改善】	
関係法令等	移動等円滑化基本方針二 3	

### 【事例の内容】

- ① 自機関のホームページ上で庁舎のバリアフリー化に関する情報を周知（掲載）しておらず、上部機関である新潟労働局のホームページにアクセスし、閲覧する必要がある。（三所共通）
- ② 実際には音声誘導装置及び貸車椅子が設置されているが、これらの情報が記載漏れとなっている。（新潟公共職業安定所）
- ③ 「1階玄関インターホン」を設置されている旨の記載があるが、実際には設置されていない。（長岡公共職業安定所小千谷出張所）
- ④ 「新潟美咲合同庁舎2号館」のバリアフリー化の情報はこちらです。」のページがリンク切れのため、閲覧することができない。（新潟公共職業安定所）
- ⑤ 実際にはオストメイト対応機能のある多目的トイレを設置しているが、単に「トイレ」と記載されている。（新潟公共職業安定所、新発田公共職業安定所）また、実際には多目的トイレを設置しているが、単に「トイレ」と記載されている。（長岡公共職業安定所小千谷出張所）
- ⑥ 実際には障害者にも対応したエレベーターを設置しているが、単に「エレベーター」と記載されている。（新潟公共職業安定所、新発田公共職業安定所）

また、合同庁舎管理機関である新発田公共職業安定所のホームページ上の庁舎のバリアフリー化に関する情報が、入居機関のホームページ上の掲載内容と相違している。例えば、入居機関である新発田労働基準監督署の庁舎のバリアフリー化に関する情報には、車椅子使用者が利用可能なトイレや障害者にも対応したエレベーターの情報が掲載されているが、上記⑤及び⑥のとおり、新発田公共職業安定所の庁舎のバリアフリー化に関する情報には掲載されていない。逆に、新発田労働基準監督署の庁舎のバリアフリー化に関する情報には、視覚障害者誘導用ブロックの情報が掲載されていない。







### 新潟労働局ホームページ「施設バリアフリー情報」 <抜粋>

施設名	ス ロ ー プ	視 覚 障 害 者 用	自 動 ド ア	ト イ レ	タ エ レ ベ ー ー	け 者 車 輪 子 使 用 場 向 用	シ タ 階 一 玄 ホ 間 シ ン イ	備 考
ハローワーク新潟	○	○	○	○	○	○ <small>全日庁舎共用で9台分</small>	○	新潟美咲合同庁舎2号館1階・2階
ハローワーク小千谷（出張所）	○	○	○	○	—	○ <small>1台分</small>	○	事務室1階
ハローワーク新発田	○	○	○	○	○	○ <small>全日庁舎共用で9台分</small>	○	新発田地方合同庁舎1階・2階

新潟労働局のホームページに一覧でバリアフリー情報を掲載

新発田労働基準監督署ホームページの「バリアフリー情報」

新発田労働基準監督署のバリアフリー情報

施設整備状況	
駐車場	 障害者用駐車場（3台分）あり。 （合同庁舎で共用分となります。）
建物出入口	 自動ドアあり。  段差なし。
	 スロープあり。
トイレ	 車いす使用者用トイレあり。 （事務所は合同庁舎3階です。）
昇降設備	 車いす対応エレベーター
その他	1階に障害者向けインターホンあり。

視覚障害者誘導用ブロックの情報が掲載されていない。

【調査対象機関の見解等】

バリアフリー情報の記載内容の見直しと拡充を行った上で、各ハローワークの個別ページからリンクできるようにしたい。また、長岡公共職業安定所小千谷出張所の「1階玄関インターホン」については、庁舎整備計画に計上した上で、速やかな設置を検討したい。

合同庁舎の入居機関との間で掲載するバリアフリー情報に相違がある点については、ページの記載内容の見直しを検討したい。

【備考】

上記事例内容の④については、当事務所の調査を契機に改善された。

## 事例表

事例表番号	1-(6)-⑦ [地整]	調査対象機関名：北陸地方整備局
件名	合同庁舎管理機関である当該機関のホームページ上の掲載情報に関して、庁舎のバリアフリー化に関する情報が十分でないものがある等【要改善】	
関係法令等	移動等円滑化基本方針二 3	
<p><b>【事例の内容】</b></p> <p>① 実際に整備されている車椅子利用者用駐車施設、車椅子利用者が利用可能なトイレやオストメイト機能があるトイレの設置場所や設置台数が掲載されていない。</p> <p>② ホームページ「新潟美咲合同庁舎 1号館 館内バリアフリー案内」がリンク切れのため、閲覧できない。</p> <p>③ 入居機関との間でホームページに掲載するバリアフリー情報について調整されていないため、例えば、新潟美咲合同庁舎 1号館に入居している新潟行政評価事務所のホームページにスロープや視覚障害者誘導用ブロックなどのバリアフリー施設・設備が掲載されておらず、両者の掲載内容が相違している。</p> <p>ホームページに掲載されているバリアフリー施設・設備に関する内容</p> <p><b>▶ 庁舎内案内図</b></p> <p>(画像をクリックすると別ウィンドウで拡大表示します)  <b>主な施設：身障者用駐車スペース、多目的トイレ、エレベータ、点字案内板、音声誘導</b>  <b>バリアフリーに関する情報はこちら</b>  <b>新潟美咲合同庁舎1号館 館内バリアフリー案内</b></p> <p>リンク先はEXCELデータ</p> <p>リンク切れ</p> <p>(注) EXCELデータに掲載されている内容は、「車椅子利用者用駐車施設、視覚障害者誘導用ブロック、傾斜路(スロープ)、自動ドア、車椅子利用者対応・視覚障害者対応のエレベーター、車椅子利用者対応・オストメイト対応のトイレ(抜粋)」の設置状況に関するものである。</p>		
<p><b>【調査対象機関の見解等】</b></p> <p>指摘を踏まえ、リンク切れについては、「新潟美咲合同庁舎 1号館館内バリアフリー案内」を掲載している。</p>		
<p><b>【備考】</b></p> <p>上記事例内容の①、②については、当事務所の調査を契機に改善された。</p>		

## 事例表

事例表番号	1-(6)-⑧ [運輸]	調査対象機関名：北陸信越運輸局新潟運輸支局						
件名	庁舎のバリアフリー化に関する情報について掲載漏れがある等【要改善】							
関係法令等	移動等円滑化基本方針二 3							
<p><b>【事例の内容】</b></p> <p>新潟運輸支局は、表のとおり、視覚障害者誘導用ブロックと出入口の自動ドアを設置しているが、ホームページに掲載していない。また、車椅子利用者用駐車施設、オストメイト機能があるトイレの設置場所や設置台数がホームページ上に掲載されていない。</p> <p>表 ホームページに掲載又は未掲載のバリアフリー施設・設備</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 40%;"></th> <th style="width: 60%;">バリアフリー施設・設備等</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>ホームページ上に掲載</td> <td>車椅子利用者用駐車施設、傾斜路（スロープ）、オストメイト機能があるトイレ（車椅子利用者も利用可能）</td> </tr> <tr> <td>ホームページ上に未掲載（注2）</td> <td>視覚障害者誘導用ブロック、出入口自動ドア</td> </tr> </tbody> </table> <p>（注1） 当事務所の調査結果による。  （注2） 備え付けられているバリアフリー施設・設備のうち、ホームページで情報が提供されていないものを表す。</p>				バリアフリー施設・設備等	ホームページ上に掲載	車椅子利用者用駐車施設、傾斜路（スロープ）、オストメイト機能があるトイレ（車椅子利用者も利用可能）	ホームページ上に未掲載（注2）	視覚障害者誘導用ブロック、出入口自動ドア
	バリアフリー施設・設備等							
ホームページ上に掲載	車椅子利用者用駐車施設、傾斜路（スロープ）、オストメイト機能があるトイレ（車椅子利用者も利用可能）							
ホームページ上に未掲載（注2）	視覚障害者誘導用ブロック、出入口自動ドア							
<p><b>【調査対象機関の見解等】</b></p> <p>本調査後、ホームページに掲載されていないバリアフリー施設・設備は、掲載する必要性を認識したため、掲載を行った。</p>								
<p><b>【備考】</b></p> <p>上記事例内容の一部（車椅子利用者用駐車施設の設置台数や設置場所等）については、当事務所の調査を契機に改善された。</p>								

図表 2-① 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。平成 30 年 10 月 19 日改正）〈抜粋〉

(特別特定建築物)

第5条 法第二条第十七号の政令で定める特定建築物は、次に掲げるものとする。

一～七 (略)

八 保健所、税務署その他不特定かつ多数の者が利用する官公署

九～十九 (略)

(建築物特定施設)

第6条 法第2条第18号の政令で定める施設は、次に掲げるものとする。

- 一 出入口
- 二 廊下その他これに類するもの（以下「廊下等」という。）
- 三 階段（その踊場を含む。以下同じ。）
- 四 傾斜路（その踊場を含む。以下同じ。）
- 五 エレベーターその他の昇降機
- 六 便所
- 七 ホテル又は旅館の客室
- 八 敷地内の通路
- 九 駐車場
- 十 その他国土交通省令で定める施設

(基準適合義務の対象となる特別特定建築物の規模)

第9条 法第14条第1項の政令で定める規模は、床面積（増築若しくは改築又は用途の変更の場合にあっては、当該増築若しくは改築又は用途の変更に係る部分の床面積）の合計2,000平方メートル（第5条第18号に掲げる公衆便所にあつては、50平方メートル）とする。

(建築物移動等円滑化基準)

第10条 法第14条第1項の政令で定める建築物特定施設の構造及び配置に関する基準は、次条から第23条までに定めるところによる。

(廊下等)

第11条 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廊下等は、次に掲げるものでなければならない。

- 一 表面は、粗面とし、又は滑りにくい材料で仕上げること。
- 二 階段又は傾斜路（階段に代わり、又はこれに併設するものに限る。）の上端に近接する廊下等の部分（不特定かつ多数の者が利用し、又は主として視覚障害者が利用するものに限る。）には、視覚障害者に対し段差又は傾斜の存在の警告を行うために、点状ブロック等（床面に敷設されるブロックその他これに類するものであって、点状の突起が設けられており、かつ、周囲の床面との色の明度、色相又は彩度の差が大きいことにより容易に識別できるものをいう。以下同じ。）を敷設すること。ただし、視覚障害者の利用上支障がないものとして国土交通大臣が定める場合は、この限りでない。

(階段)

第12条 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階段は、次に掲げるものでなければならない。

- 一 踊場を除き、手すりを設けること。
- 二 表面は、粗面とし、又は滑りにくい材料で仕上げること。
- 三 踏面の端部とその周囲の部分との色の明度、色相又は彩度の差が大きいことにより段を容易に識別できるものとする。

四 段鼻の突き出しその他のつまずきの原因となるものを設けない構造とすること。

五 段がある部分の上端に近接する踊場の部分（不特定かつ多数の者が利用し、又は主として視覚障害者が利用するものに限る。）には、視覚障害者に対し警告を行うために、点状ブロック等を敷設すること。ただし、視覚障害者の利用上支障がないものとして国土交通大臣が定める場合は、この限りでない。

六 主たる階段は、回り階段でないこと。ただし、回り階段以外の階段を設ける空間を確保することが困難であるときは、この限りでない。

（階段に代わり、又はこれに併設する傾斜路）

第13条 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傾斜路（階段に代わり、又はこれに併設するものに限る。）は、次に掲げるものでなければならない。

一 勾配が12分の1を超え、又は高さが16センチメートルを超える傾斜がある部分には、手すりを設けること。

二 表面は、粗面とし、又は滑りにくい材料で仕上げること。

三 その前後の廊下等との色の明度、色相又は彩度の差が大きいことによりその存在を容易に識別できるものとする。

四 傾斜がある部分の上端に近接する踊場の部分（不特定かつ多数の者が利用し、又は主として視覚障害者が利用するものに限る。）には、視覚障害者に対し警告を行うために、点状ブロック等を敷設すること。ただし、視覚障害者の利用上支障がないものとして国土交通大臣が定める場合は、この限りでない。

（便所）

第14条 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便所を設ける場合には、そのうち1以上（男子用及び女子用の区別があるときは、それぞれ1以上）は、次に掲げるものでなければならない。

一 便所内に、車椅子を使用している者（以下「車椅子使用者」という。）が円滑に利用することができるものとして国土交通大臣が定める構造の便房（以下「車椅子使用者用便房」という。）を1以上設けること。

二 便所内に、高齢者、障害者等が円滑に利用することができる構造の水洗器具を設けた便房を1以上設けること。

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男子用小便器のある便所を設ける場合には、そのうち1以上に、床置き式の小便器、壁掛式の小便器（受け口の高さが35センチメートル以下のものに限る。）その他これらに類する小便器を1以上設けなければならない。

（ホテル又は旅館の客室）

第15条 （略）

（敷地内の通路）

第16条 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敷地内の通路は、次に掲げるものでなければならない。

一 表面は、粗面とし、又は滑りにくい材料で仕上げること。

二 段がある部分は、次に掲げるものであること。

イ 手すりを設けること。

ロ 踏面の端部とその周囲の部分との色の明度、色相又は彩度の差が大きいことにより段を容易に識別できるものとする。

ハ 段鼻の突き出しその他のつまずきの原因となるものを設けない構造とすること。

三 傾斜路は、次に掲げるものであること。

イ 勾配が12分の1を超え、又は高さが16センチメートルを超え、かつ、勾配が20分の1を超える傾斜がある部分には、手すりを設けること。

ロ その前後の通路との色の明度、色相又は彩度の差が大きいことによりその存在を容易に識別できるものとする。

（駐車場）

第17条 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駐車場を設ける場合には、そのうち1

以上に、車椅子使用者が円滑に利用することができる駐車施設（以下「車椅子使用者用駐車施設」という。）を1以上設けなければならない。

2 車椅子使用者用駐車施設は、次に掲げるものでなければならない。

- 一 幅は、350センチメートル以上とすること。
- 二 次条第1項第3号に定める経路の長さができるだけ短くなる位置に設けること。

（移動等円滑化経路）

第18条 次に掲げる場合には、それぞれ当該各号に定める経路のうち1以上（第4号に掲げる場合にあっては、その全て）を、高齢者、障害者等が円滑に利用できる経路（以下この条において「移動等円滑化経路」という。）にしなければならない。

- 一 建築物に、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居室（以下「利用居室」という。）を設ける場合 道又は公園、広場その他の空地（以下「道等」という。）から当該利用居室までの経路（直接地上へ通ずる出入口のある階（以下この条において「地上階」という。）又はその直上階若しくは直下階のみに利用居室を設ける場合にあっては、当該地上階とその直上階又は直下階との間の上下の移動に係る部分を除く。）
  - 二 建築物又はその敷地に車椅子使用者用便房（車椅子使用者用客室に設けられるものを除く。以下同じ。）を設ける場合 利用居室（当該建築物に利用居室が設けられていないときは、道等。次号において同じ。）から当該車椅子使用者用便房までの経路
  - 三 建築物又はその敷地に車椅子使用者用駐車施設を設ける場合 当該車椅子使用者用駐車施設から利用居室までの経路
  - 四 建築物が公共用歩廊である場合 その一方の側の道等から当該公共用歩廊を通過し、その他方の側の道等までの経路（当該公共用歩廊又はその敷地にある部分に限る。）
- 2 移動等円滑化経路は、次に掲げるものでなければならない。
- 一 当該移動等円滑化経路上に階段又は段を設けないこと。ただし、傾斜路又はエレベーターその他の昇降機を併設する場合は、この限りでない。
  - 二 当該移動等円滑化経路を構成する出入口は、次に掲げるものであること。
    - イ 幅は、80センチメートル以上とすること。
    - ロ 戸を設ける場合には、自動的に開閉する構造その他の車椅子使用者が容易に開閉して通過できる構造とし、かつ、その前後に高低差がないこと。
  - 三 当該移動等円滑化経路を構成する廊下等は、第11条の規定によるほか、次に掲げるものであること。
    - イ 幅は、120センチメートル以上とすること。
    - ロ 50メートル以内ごとに車椅子の転回に支障がない場所を設けること。
    - ハ 戸を設ける場合には、自動的に開閉する構造その他の車椅子使用者が容易に開閉して通過できる構造とし、かつ、その前後に高低差がないこと。
  - 四 当該移動等円滑化経路を構成する傾斜路（階段に代わり、又はこれに併設するものに限る。）は、第13条の規定によるほか、次に掲げるものであること。
    - イ 幅は、階段に代わるものにあつては120センチメートル以上、階段に併設するものにあつては90センチメートル以上とすること。
    - ロ 勾配は、12分の1を超えないこと。ただし、高さが16センチメートル以下のものにあつては、8分の1を超えないこと。
    - ハ 高さが75センチメートルを超えるものにあつては、高さ75センチメートル以内ごとに踏幅が150センチメートル以上の踊場を設けること。
  - 五 当該移動等円滑化経路を構成するエレベーター（次号に規定するものを除く。以下この号において同じ。）及びその乗降ロビーは、次に掲げるものであること。
    - イ 籠（人を乗せ昇降する部分をいう。以下この号において同じ。）は、利用居室、車椅子使用者用便房又は車椅子使用者用駐車施設がある階及び地上階に停止すること。
    - ロ 籠及び昇降路の出入口の幅は、80センチメートル以上とすること。
    - ハ 籠の奥行きは、135センチメートル以上とすること。
    - ニ 乗降ロビーは、高低差がないものとし、その幅及び奥行きは、150センチメートル以上とすること。



- ホ 籠内及び乗降ロビーには、車椅子使用者が利用しやすい位置に制御装置を設けること。
- ヘ 籠内に、籠が停止する予定の階及び籠の現在位置を表示する装置を設けること。
- ト 乗降ロビーに、到着する籠の昇降方向を表示する装置を設けること。
- チ 不特定かつ多数の者が利用する建築物（床面積の合計が2,000平方メートル以上の建築物に限る。）の移動等円滑化経路を構成するエレベーターにあつては、イからハまで、ホ及びへに定めるもののほか、次に掲げるものであること。
- (1) 籠の幅は、140センチメートル以上とすること。
  - (2) 籠は、車椅子の転回に支障がない構造とすること。
- リ 不特定かつ多数の者が利用し、又は主として視覚障害者が利用するエレベーター及び乗降ロビーにあつては、イからチまでに定めるもののほか、次に掲げるものであること。ただし、視覚障害者の利用上支障がないものとして国土交通大臣が定める場合は、この限りでない。
- (1) 籠内に、籠が到着する階並びに籠及び昇降路の出入口の戸の閉鎖を音声により知らせる装置を設けること。
  - (2) 籠内及び乗降ロビーに設ける制御装置（車椅子使用者が利用しやすい位置及びその他の位置に制御装置を設ける場合にあつては、当該その他の位置に設けるものに限る。）は、点字その他国土交通大臣が定める方法により視覚障害者が円滑に操作することができる構造とすること。
  - (3) 籠内又は乗降ロビーに、到着する籠の昇降方向を音声により知らせる装置を設けること。
- 六 当該移動等円滑化経路を構成する国土交通大臣が定める特殊な構造又は使用形態のエレベーターその他の昇降機は、車椅子使用者が円滑に利用することができるものとして国土交通大臣が定める構造とすること。
- 七 当該移動等円滑化経路を構成する敷地内の通路は、第16条の規定によるほか、次に掲げるものであること。
- イ 幅は、120センチメートル以上とすること。
  - ロ 50メートル以内ごとに車椅子の転回に支障がない場所を設けること。
  - ハ 戸を設ける場合には、自動的に開閉する構造その他の車椅子使用者が容易に開閉して通過できる構造とし、かつ、その前後に高低差がないこと。
  - ニ 傾斜路は、次に掲げるものであること。
    - (1) 幅は、段に代わるものにあつては120センチメートル以上、段に併設するものにあつては90センチメートル以上とすること。
    - (2) 勾配は、12分の1を超えないこと。ただし、高さが16センチメートル以下のものにあつては、8分の1を超えないこと。
    - (3) 高さが75センチメートルを超えるもの（勾配が20分の1を超えるものに限る。）にあつては、高さ75センチメートル以内ごとに踏幅が150センチメートル以上の踊場を設けること。
- 3 第1項第1号に定める経路を構成する敷地内の通路が地形の特殊性により前項第7号の規定によることが困難である場合における前2項の規定の適用については、第1項第1号中「道又は公園、広場その他の空地（以下「道等」という。）」とあるのは、「当該建築物の車寄せ」とする。

（標識）

第19条 移動等円滑化の措置がとられたエレベーターその他の昇降機、便所又は駐車施設の付近には、国土交通省令で定めるところにより、それぞれ、当該エレベーターその他の昇降機、便所又は駐車施設があることを表示する標識を設けなければならない。

（案内設備）

第20条 建築物又はその敷地には、当該建築物又はその敷地内の移動等円滑化の措置がとられたエレベーターその他の昇降機、便所又は駐車施設の配置を表示した案内板その他の設備を設けなければならない。ただし、当該エレベーターその他の昇降機、便所又は駐車施設の配置を容易に視認できる場合は、この限りでない。

2 建築物又はその敷地には、当該建築物又はその敷地内の移動等円滑化の措置がとられたエレベーターその他の昇降機又は便所の配置を点字その他国土交通大臣が定める方法により視覚障害者に示すための設備を設けなければならない。

3 案内所を設ける場合には、前2項の規定は適用しない。

（案内設備までの経路）

第21条 道等から前条第2項の規定による設備又は同条第3項の規定による案内所までの経路（不特定かつ多数の者が利用し、又は主として視覚障害者が利用するものに限る。）は、そのうち1以上を、視覚障害者が円滑に利用できる経路（以下この条において「視覚障害者移動等円滑化経路」という。）にしなければならない。ただし、視覚障害者の利用上支障がないものとして国土交通大臣が定める場合は、この限りでない。

2 視覚障害者移動等円滑化経路は、次に掲げるものでなければならない。

- 一 当該視覚障害者移動等円滑化経路に、視覚障害者の誘導を行うために、線状ブロック等（床面に敷設されるブロックその他これに類するものであって、線状の突起が設けられており、かつ、周囲の床面との色の明度、色相又は彩度の差が大きいことにより容易に識別できるものをいう。）及び点状ブロック等を適切に組み合わせて敷設し、又は音声その他の方法により視覚障害者を誘導する設備を設けること。ただし、進行方向を変更する必要がない風除室内においては、この限りでない。
- 二 当該視覚障害者移動等円滑化経路を構成する敷地内の通路の次に掲げる部分には、視覚障害者に対し警告を行うために、点状ブロック等を敷設すること。
  - イ 車路に近接する部分
  - ロ 段がある部分又は傾斜がある部分の上端に近接する部分（視覚障害者の利用上支障がないものとして国土交通大臣が定める部分を除く。）

（増築等に関する適用範囲）

第22条 建築物の増築又は改築（用途の変更をして特別特定建築物にすることを含む。第1号において「増築等」という。）をする場合には、第11条から前条までの規定は、次に掲げる建築物の部分に限り、適用する。

- 一 当該増築等に係る部分
- 二 道等から前号に掲げる部分にある利用居室までの1以上の経路を構成する出入口、廊下等、階段、傾斜路、エレベーターその他の昇降機及び敷地内の通路
- 三 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便所
- 四 第1号に掲げる部分にある利用居室（当該部分に利用居室が設けられていないときは、道等）から車椅子使用者用便房（前号に掲げる便所に設けられるものに限る。）までの1以上の経路を構成する出入口、廊下等、階段、傾斜路、エレベーターその他の昇降機及び敷地内の通路
- 五 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駐車場
- 六 車椅子使用者用駐車施設（前号に掲げる駐車場に設けられるものに限る。）から第1号に掲げる部分にある利用居室（当該部分に利用居室が設けられていないときは、道等）までの1以上の経路を構成する出入口、廊下等、階段、傾斜路、エレベーターその他の昇降機及び敷地内の通路

（条例で定める特定建築物に関する読替え）

第23条 （略）

（注） 下線は当事務所が付した。

図表 2-② 高齢者、障害者等が円滑に利用できるようにするために誘導すべき建築物特定施設の構造及び配置に関する基準を定める省令（平成 18 年国土交通省令第 114 号。令和元年 6 月 28 日改正）〈抜粋〉

<p>(建築物移動等円滑化誘導基準)</p> <p>第 1 条 高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律（以下「法」という。）第 17 条第 3 項第 1 号の主務省令で定める建築物特定施設の構造及び配置に関する基準は、この省令の定めるところによる。</p> <p>(駐車場)</p> <p>第 12 条 多数の者が利用する駐車場には、<u>当該駐車場の全駐車台数が 200 以下の場合には当該駐車台数に 50 の 1 を乗じて得た数以上、全駐車台数が 200 を超える場合は当該駐車台数に 100 分の 1 を乗じて得た数に 2 を加えた数以上の車いす使用者用駐車施設を設けなければならない。</u></p>
--

(注) 下線は当事務所が付した。

図表 2-③ 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第 19 条に規定する標識に関する省令（平成 18 年国土交通省令第 113 号）〈抜粋〉

<p>1 <u>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第 19 条に規定する標識は、高齢者、障害者等の見やすい位置に設けなければならない。</u></p> <p>2 <u>前項の標識は、当該標識に表示すべき内容が容易に識別できるもの（当該内容が日本工業規格 Z 八二一〇に定められているときは、これに適合するもの）でなければならない。</u></p>
--

(注) 下線は当事務所が付した。

図表 2-④ 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 19 年度国土交通省住宅局建築指導課作成）において示されている設計、整備等の考え方等 〈抜粋〉

<p>○ 敷地内の通路（建築設計標準 2.1）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>通路や傾斜路と、それらを横断する排水溝等の蓋には、高低差を設けない。</li> <li><u>杖先や車いすのキャスター等が落ちないように、蓋のスリット等の幅は 2cm 以下とする。</u></li> </ul>
<p>○ 建築物の出入口（建築設計標準 2.3）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>高齢者、障害者等の移動支援や案内・誘導等の人的対応ができるよう、建築物の出入口に近い位置に案内所（受付カウンター）や音声による案内設備（インターホン等）を設ける。</li> <li>道等から、点字・音声等による案内設備又は案内所に至る主要な通路には、視覚障害者の誘導を行うために、線状ブロック等及び点状ブロック等を適切に組み合わせて敷設するか、音声その他の方法により視覚障害者を誘導する設備を設ける。</li> <li><u>視覚障害者が位置を認知しやすいよう、建築物の出入口の戸又は玄関マットの手前、案内所の受付カウンターや点字・音声等による案内設備の手前には、点状ブロック等を 3 枚程度、敷設する。</u></li> </ul>
<p>○ 屋内の通路（建築設計標準 2.4）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><u>施設用途等を考慮した上で、廊下に視覚障害者誘導用ブロック等を連続して敷設する。</u></li> <li><u>廊下に連続して敷設する場合は、主要な経路・動線上の通路に敷設することが望ましい。</u></li> </ul>
<p>○ 造作・機器（建築設計標準 2.13）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><u>役所等の日常的に多様な人が利用する施設では、点字・音声等による案内設備又は案内所のほか、エレベーター、階段、便所、福祉関係の窓口等の利用頻度が高いところまでの、視覚障害者の誘導に配慮する。</u></li> </ul>

(注) 下線は当事務所が付した。

図表 2-⑤ 庁舎の築年月及び延べ床面積（令和 2 年 4 月 1 日現在）

入居区分	入居機関名又は管理機関名	築年月	延べ床面積（㎡）
単独庁舎	新潟地方法務局上越支局	昭和 51 年 3 月	1,850
	新潟税務署	昭和 51 年 6 月	3,589
	高田税務署	昭和 44 年 12 月	2,260
	長岡公共職業安定所小千谷出張所	昭和 58 年 12 月	588
	北陸信越運輸局新潟運輸支局	昭和 55 年 3 月	1,194
合同庁舎	新潟地方法務局柏崎支局	平成元年 8 月	3,318
	新潟地方検察庁	昭和 48 年 9 月	8,409
	新潟財務事務所	平成 24 年 3 月	20,436
	新発田公共職業安定所	平成 6 年 3 月	2,180
	北陸地方整備局	平成 17 年 10 月	15,494

（注） 当事務所の調査結果に基づき作成。

## 事例表

事例表番号	2-(1)-① [法務]	調査対象機関名：新潟地方法務局柏崎支局
件名	車椅子利用者用駐車施設の設置数が移動等円滑化誘導基準（一般駐車場 50 台につき 1 台以上）に満たない。【要改善】	
根拠法令等	建築物移動等円滑化誘導基準	
<p><b>【事例の内容】</b></p> <p>柏崎地方合同庁舎は、敷地内駐車場 55 台のうち、車椅子利用者用駐車施設が 1 台のみ設置されており、1 台増設することが望まれる。</p>		
<p><b>【調査対象機関の見解等】</b></p> <p>新たな車椅子利用者用駐車施設位置を検討したい。</p>		
<p><b>【備考】</b></p> <p>—</p>		

## 事例表

事例表番号	2-(1)-② [地検]	調査対象機関名：新潟地方検察庁
件名	車椅子利用者用駐車施設の設置数が移動等円滑化誘導基準（一般駐車場 50 台につき 1 台以上）に満たない。【要改善】	
関係法令等	建築物移動等円滑化誘導基準	
<p><b>【事例の内容】</b></p> <p>新潟地方検察庁が管理する新潟地方法務総合庁舎の敷地内には、一般利用者向けの駐車スペースが 167 台分あり、このうち車椅子利用者用駐車施設については、1 台分が確保されている。</p> <p>同庁舎には、窓口機関である新潟地方法務局が入居しており、人権相談や不動産登記、成年後見登記等の用件で障害者の来庁が少なくないと考えられることから、建築物移動等円滑化誘導基準に基づき、計 4 台分の車椅子利用者用駐車施設を確保することが望まれる。</p>		
<p><b>【調査対象機関の見解等】</b></p> <p>車椅子利用者用駐車施設を増設する必要性を認識しているため、今後、予算状況や同施設の設置場所等を考慮しながら、同施設を増設することを検討したい。</p>		
<p><b>【備考】</b></p> <p>新潟地方検察庁が令和 2 年 6 月に策定した「障害のある方への配慮マニュアル」によると、合理的配慮となり得る具体例として、障害者の来庁が多数見込まれる場合、通常、障害者専用駐車場とされていない区画を障害者専用の区画に変更するとされている（対応要領にも同様の記載あり）。</p>		

## 事例表

事例表番号	2-(1)-③ [法務]	調査対象機関名：新潟地方法務局上越支局
件名	車椅子使用者が車椅子使用者用駐車施設の位置を容易に視認できるような標識（看板やサインピラミッド）が設置されていない。【要改善】	
根拠法令等	バリアフリー法施行令第19条、標識省令1、2	
<p><b>【事例の内容】</b></p> <p>新潟地方法務局上越支局は、以下の写真のように、車椅子使用者用駐車施設を1台分設置しているが、当該スペースの位置を示す標識（看板やサインピラミッド）が設置されていないため、位置を容易に視認できるような標識の設置が望まれる。</p> <p>車椅子使用者用駐車施設（新潟地方法務局上越支局）</p> 		
<p><b>【調査対象機関の見解等】</b></p> <p>早急に対応したい。</p>		
<p><b>【備考】</b></p> <p>-</p>		

## 事例表

事例表番号	2-(1)-④ [税務]	調査対象機関名：新潟税務署
件名	車椅子使用者が車椅子使用者用駐車施設の位置を容易に視認できるような標識（看板やサインピラミッド）が設置されていない。【要改善】	
関係法令等	バリアフリー法施行令第19条、標識省令1、2	
<p><b>【事例の内容】</b></p> <p>新潟税務署は、以下の写真のように、車椅子使用者用駐車施設を1台分設けているが、当該スペースの位置を示す標識（看板やサインピラミッド）が設置されていないため、位置を容易に視認できるような標識の設置が望まれる。</p> <p>車椅子使用者用駐車施設</p> 		
<p><b>【調査対象機関の見解等】</b></p> <p>今後の予算措置や対応を検討している。</p>		
<p><b>【備考】</b></p> <p>—</p>		



## 事例表

事例表番号	2-(1)-⑤ [職安]	調査対象機関名：長岡公共職業安定所小千谷出張所
件名	車椅子使用者が車椅子使用者用駐車施設の位置を容易に視認できるような標識（看板やサインピラミッド）が設置されていない。【要改善】	
関係法令等	バリアフリー法施行令第19条、標識省令1、2	
<p><b>【事例の内容】</b></p> <p>長岡公共職業安定所小千谷出張所は、以下の写真のように、車椅子使用者用駐車施設を1台分設けているが、当該スペースの位置を示す標識（看板やサインピラミッド）が設置されていないため、位置を容易に視認できるような標識の設置が望まれる。</p> <p>車椅子使用者用駐車施設</p>		
<p><b>【調査対象機関の見解等】</b></p> <p>規格に適合したものを速やかに設置したい。</p>		
<p><b>【備考】</b></p> <p>—</p>		

## 事例表

事例表番号	2-(1)-⑥ [運輸]	調査対象機関名：北陸信越運輸局新潟運輸支局
件名	車椅子使用者が車椅子使用者用駐車施設の位置を容易に視認できるような標識が設置されていない。【要改善】	
関係法令等	バリアフリー法施行令第19条、標識省令第1項、第2項	
<p><b>【事例の内容】</b></p> <p>敷地内に車椅子使用者用駐車施設が4台分確保されているが、同施設であることを示すサインピラミッド1台分が破損したため撤去されている。しかし、その後、当該箇所にサインピラミッドが設置されていないため、車椅子使用者用駐車施設であることが容易に分からない可能性があることから、車椅子使用者が車椅子使用者用駐車施設の位置を容易に視認できるようなサインピラミッドの再設置が望まれる。</p> <p>車椅子使用者用駐車施設にサインピラミッドが設置されていない</p> 		
<p><b>【調査対象機関の見解等】</b></p> <p>本調査後に破損しているサインピラミッドは、補修済みとなっている。また、サインピラミッドがなかった駐車スペースには、容易に分かるようにコーンを設置済みである。</p> <p>なお、サインピラミッドは、強風時又は積雪時は通行に支障等を生ずるおそれがあるため撤去されており、強風時等において障害者への合理的配慮の提供が困難になっていることから、今後、新潟運輸支局のホームページに構内図とともに車椅子使用者用駐車施設の位置が分かるように掲載を行った。</p>		
<p><b>【備考】</b></p> <p>① 新潟運輸支局は、平成25年度に実施した当事務所の調査において車椅子使用者用駐車施設であることを表示する標識が設置されていないとの指摘を受け、26年度にサインピラミッドを設置している。</p> <p>② 上記事例内容については、当事務所の調査を契機に、調査途上で改善された。</p>		

## 事例表

事例表番号	2-(1)-⑦ [税務]	調査対象機関名：高田税務署
件名	敷地内の排水溝の蓋（グレーチング）の格子幅が基準（2 cm）以上あり、視覚障害者の白杖や車椅子の車輪がはまる可能性がある。【要改善】	
関係法令等	建築設計標準 2.1.1 (4) ②	
<p><b>【事例の内容】</b></p> <p>高田税務署が敷地出入口に設置している排水溝の蓋（グレーチング）は、格子幅が基準（2cm）以上の2.4cmである。白杖や車椅子の車輪がはまる可能性があり、蓋の格子幅が2cm以下のものに交換することが望まれる。</p> <p>排水溝の蓋（グレーチング）</p> 		
<p><b>【調査対象機関の見解等】</b></p> <p>今後の予算措置を検討し対応を図る。</p>		
<p><b>【備考】</b></p> <p>—</p>		

## 事例表

事例表番号	2-(1)-⑧ [職安]	調査対象機関名：長岡公共職業安定所小千谷出張所
件名	敷地内の排水溝の蓋（グレーチング）の格子幅が基準（2cm）以上あり、視覚障害者の白杖や車椅子の車輪がはまる可能性がある。【要改善】	
関係法令等	建築設計標準 2.1.1 (4) ②	
<p><b>【事例の内容】</b></p> <p>長岡公共職業安定所小千谷出張所が敷地出入口に設置している排水溝の蓋（グレーチング）は、格子幅が基準（2cm）以上の2.6cmである。白杖や車椅子の車輪がはまる可能性があり、蓋の格子幅が2cm以下のものに交換することが望まれる。</p> <p>排水溝の蓋（グレーチング）</p>		
		
<p><b>【調査対象機関の見解等】</b></p> <p>規格に適合したものを速やかに設置したい。</p>		
<p><b>【備考】</b></p> <p>—</p>		




## 事例表

事例表番号	2-(1)-⑨ [運輸]	調査対象機関名：北陸信越運輸局新潟運輸支局
件名	敷地出入口から点字表記付き案内板までの経路（視覚障害者移動等円滑化経路）に敷設されている視覚障害者誘導用ブロック上に、車両が駐車されている。【要改善】	
関係法令等	—	
<p><b>【事例の内容】</b></p> <p>当事務所が実地調査した際、敷地の出入口から点字表記付き案内板までの経路（視覚障害者移動等円滑化経路）に敷設されている視覚障害者誘導用ブロックの上に、一般利用者の車両が駐車されている状況を確認したため、今後も同ブロック上に車両が駐車される懸念がある(2例)。</p> <p>視覚障害者誘導用ブロックに隣接する駐車スペース内にパーキングブロックを設置することや付近に注意を促す掲示等の措置を講じ、視覚障害者の円滑な移動を確保することが望まれる。</p>		
<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p>1 例目</p>  </div> <div style="text-align: center;"> <p>2 例目</p>  </div> </div>		
<p><b>【調査対象機関の見解等】</b></p> <p>構内施設利用者のマナーの問題であるが、障害のある方を含め歩行者安全確保のため対応を検討したい。</p>		
<p><b>【備考】</b></p> <p>—</p>		

## 事例表

事例表番号	2-(2)-① [地検]	調査対象機関名：新潟地方検察庁
件名	庁舎出入口に設置されているスロープの上端部分に、点状（警告）ブロックが敷設されていない。【要改善】	
関係法令等	バリアフリー法施行令第21条第2項第2号ロ	
<p><b>【事例の内容】</b></p> <p>新潟地方法務総合庁舎の出入口には、段差を解消するためのスロープが設置されているが、同スロープの上端に接する部分に点状（警告）ブロックが敷設されていない。視覚障害者の安全を確保するため、スロープの上端部分に点状（警告）ブロックの敷設が望まれる。</p> <p>傾斜路の上端に接する部分に点状（警告）ブロックが敷設されていない</p>		
<p><b>【調査対象機関の見解等】</b></p> <p>指摘を踏まえ、今後対応策を検討したい。</p>		
<p><b>【備考】</b></p> <p>—</p>		

## 事例表

事例表番号	2-(2)-② [地検]	調査対象機関名：新潟地方検察庁
件名	庁舎入口側の自動ドアの手前の線状（誘導）ブロックが開閉センサーの反応する位置まで敷設されていない。【要改善】	
関係法令等	建築設計標準 2.3.1 (3) ③	
<p><b>【事例の内容】</b></p> <p>新潟地方法務総合庁舎の入口側に敷設されている線状（誘導）ブロックが自動ドアの開閉センサーに反応する位置まで敷設されていないため、視覚障害者を円滑に誘導できない可能性があることから、線状（誘導）ブロックを開閉センサーが反応する位置まで延長することが望まれる。</p> <p>また、自動ドアの入口側及び出口側の手前（双方向）に点状（警告）ブロックが敷設されていないため、視覚障害者が自動ドアに衝突する可能性があることから、自動ドアの手前に点状（警告）ブロックの敷設が望まれる。</p> <p>線状（誘導）ブロックが自動ドアの開閉センサーに反応する位置まで敷設されておらず、自動ドアの手前にも点状（警告）ブロックが敷設されていない</p>		
 <div style="position: absolute; top: 50%; left: 50%; transform: translate(-50%, -50%);"> <p>点状ブロックが敷設されていない。</p> <p>線状ブロックが短く、自動ドアの開閉センサーが反応しないおそれがある。</p> </div>		
<p><b>【調査対象機関の見解等】</b></p> <p>指摘を踏まえ、今後対応策を検討したい。</p>		
<p><b>【備考】</b></p> <p>—</p>		



## 事例表

事例表番号	2-(2)-③ [職安]	調査対象機関名：長岡公共職業安定所小千谷出張所
件名	庁舎出入口の自動ドアの手前（双方向）に点状（警告）ブロックが敷設されていない。【要改善】	
関係法令等	建築設計標準 2.3.1 (3) ③	
<p><b>【事例の内容】</b></p> <p>長岡公共職業安定所小千谷出張所の庁舎出入口には、自動ドアの入口側及び出口側の手前に点状（警告）ブロックが敷設されていないため、視覚障害者が自動ドアに衝突する懸念があることから、自動ドアの手前に点状（警告）ブロックの敷設が望まれる。</p> <p>自動ドアの手前に点状（警告）ブロックが敷設されていない</p>		
<p><b>【調査対象機関の見解等】</b></p> <p>庁舎整備計画に計上した上で、速やかな設置を検討する。</p>		
<p><b>【備考】</b></p> <p>—</p>		




## 事例表

事例表番号	2-(2)-④ [職安]	調査対象機関名：新発田公共職業安定所
件名	庁舎出入口の自動ドアの手前（出口方向）に点状（警告）ブロックが敷設されていない。 <b>【要改善】</b>	
関係法令等	建築設計標準 2.3.1 (3) ③	
<b>【事例の内容】</b> 新発田公共職業安定所の庁舎出入口には、自動ドアの手前（出口方向）に点状（警告）ブロックが敷設されていないため、視覚障害者が自動ドアに衝突する懸念があることから、自動ドアの手前に点状（警告）ブロックの敷設が望まれる。  自動ドアの手前に点状（警告）ブロックが敷設されていない		
		
<b>【調査対象機関の見解等】</b> 庁舎整備計画等に基づいた今後の課題としたい。		
<b>【備考】</b> —		

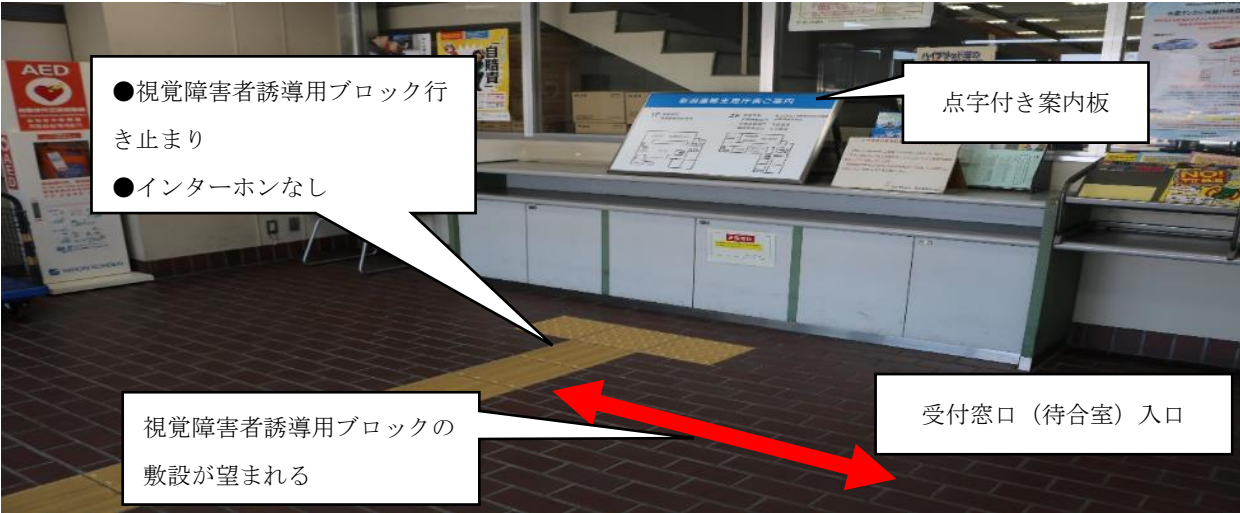
## 事例表

事例表番号	2-(2)-⑤ [地整]	調査対象機関名：北陸地方整備局
件名	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。【要改善】	
関係法令等	建築設計標準 2.3.1 (5) ③	
<p><b>【事例の内容】</b></p> <p>新潟美咲合同庁舎 1 号館には、出入口 2 か所及びエントランスホール 1 か所に視覚障害者が持つ白杖に反応し、視覚障害者に進む方向等を音声で誘導する音声誘導装置が設置されているが、このうち 2 か所の音声誘導装置が故障しているため修理が必要である。</p> <p>出入口に設置された音声誘導装置</p> 		
<p><b>【調査対象機関の見解等】</b></p> <p>昨年度の点検結果を踏まえ、予算措置を行っている。</p>		
<p><b>【備考】</b></p> <p>—</p>		

## 事例表

事例表番号	2-(3)-① [職安]	調査対象機関名：長岡公共職業安定所小千谷出張所
件名	庁舎出入口から受付窓口までの経路（視覚障害者移動等円滑化経路）上に、視覚障害者誘導用ブロックが敷設されていない。【要改善】	
関係法令等	バリアフリー法施行令第21条	
<p><b>【事例の内容】</b></p> <p>長岡公共職業安定所小千谷出張所は、庁舎出入口から受付窓口までの視覚障害者移動等円滑化経路上の途中まで視覚障害者誘導用ブロックを敷設しているが、受付窓口に到着するまでの経路に敷設することが望まれる。</p> <p>庁舎出入口から受付窓口までの経路</p> 		
<p><b>【調査対象機関の見解等】</b></p> <p>庁舎整備計画に計上した上で、速やかな設置を検討する。</p>		
<p><b>【備考】</b></p> <p>—</p>		

## 事例表

事例表番号	2-(3)-② [運輸]	調査対象機関名：北陸信越運輸局新潟運輸支局
件名	庁舎出入口から受付窓口までの経路上に、視覚障害者誘導用ブロックが敷設されていない。【要改善】	
関係法令等	建築設計標準 2.13H.1(1)④	
<p><b>【事例の内容】</b></p> <p>庁舎出入口から入口ホールの点字付き案内板までの経路には、視覚障害者誘導用ブロックが敷設されているが、点字付き案内板から受付窓口（待合室）に向かう経路に視覚障害者誘導用ブロックが敷設されていない。</p> <p>受付窓口（待合室）側からは、入口ホール（点字付き案内板付近）を見渡しにくいいため、受付窓口（待合室）に向かう経路に視覚障害者誘導用ブロックを敷設し誘導する措置が望まれる。</p> <p>入口ホールの状況</p> 		
<p><b>【調査対象機関の見解等】</b></p> <p>今後、指摘を踏まえ、対応策を検討したい。</p>		
<p><b>【備考】</b></p> <p>新潟県視覚障害者福祉協会からは、「インターホンを設置しても、視覚障害者にとって、設置場所を把握することが困難な場合がある。」、「後天的に視覚に障害を持った方は、点字を読み取ることが困難な場合がある。」などの意見を聴取したことから、受付窓口（待合室）に向かう経路に視覚障害者誘導用ブロックで誘導することが望まれる。</p>		

## 事列表

事例表番号	2-(3)-③ [地検]	調査対象機関名：新潟地方検察庁
件名	視覚障害者が利用するエレベーターの乗降階の操作盤前、乗降ロビーや廊下に、視覚障害者誘導用ブロックが敷設されていない。【要改善】	
関係法令等	建築設計標準 2.13H.1(1)④	
<p><b>【事例の内容】</b></p> <p>新潟地方法務総合庁舎 2 階の障害者対応エレベーターから、同階に入居する新潟地方法務局（総務課、供託課、戸籍課及び人権擁護課）の出入口までの経路に、視覚障害者誘導用ブロックが敷設されていないため、視覚障害者誘導用ブロックを敷設することが望まれる。</p> <p>エレベーター前から新潟地方法務局の人権相談等までの経路に視覚障害者誘導用ブロックが敷設されていない</p>		
<p>2 階の障害者対応用のエレベーター</p> <p>新潟地方法務局総務課、人権擁護課</p> <p>新潟地方法務局供託課、戸籍課窓口</p>		
<p><b>【調査対象機関の見解等】</b></p> <p>① 障害者が来庁した場合、受付案内所が用件先の機関に連絡し、当該機関の担当者が 1 階受付まで迎えに来て、エレベーターにより案内している。今後もこのような対応方法とするのか又は新たに視覚障害者誘導用ブロックを敷設するのかについて検討する。</p> <p>② 新潟地方法務局は、同局の調査において指摘を受けたことから、今後、庁舎を管理している新潟地方検察庁と協議し、視覚障害者用誘導ブロックを敷設する方向で対応したいと考えている。</p>		
<p><b>【備考】</b></p> <p>新潟地方検察庁は、平成 25 年度に当事務所が実施した「官庁施設のバリアフリー化及び震災時対策に関する行政評価・監視」においても同様の指摘を受けており、新潟地方法務局と協議し改善措置を講ずるよう努めると回答しているが、今回の調査の結果、改善されていないことを確認した。</p>		



## 事例表

事例表番号	2-(3)-④ [財務]	調査対象機関名：新潟財務事務所
件名	視覚障害者が利用するエレベーターの乗降階の操作盤前、乗降ロビーや廊下に、視覚障害者誘導用ブロックが敷設されていない。【要改善】	
関係法令等	建築設計標準 2.4.1 (3) ③	
<p><b>【事例の内容】</b></p> <p>新潟財務事務所が管理する新潟美咲合同庁舎 2 号館には、障害者にも対応したエレベーターが設置されており、各階に停止するが、6 階、8 階及び 10 階の操作盤前、乗降ロビーや廊下に、視覚障害者誘導用ブロックが敷設されていない。視覚障害者の移動等に配慮するため、少なくとも北陸信越運輸局の相談窓口（交通政策部消費者行政・情報課）が入居している 6 階に、視覚障害者誘導用ブロックを敷設することが望まれる。</p> <p>障害者にも対応したエレベーターの乗降階の乗降ロビー等</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;">  <p>障害者にも対応したエレベーター</p> </div> <div style="text-align: center;">  <p>廊下に敷設されていない。</p> </div> </div>		
<p><b>【調査対象機関の見解等】</b></p> <p>入居機関等と相談した上で、対応について検討する。</p>		
<p><b>【備考】</b></p> <p>—</p>		

## 事例表


事例表番号	2-(3)-⑤[法務]	調査対象機関名：新潟地方法務局上越支局
件名	オストメイト対応機能があるトイレに、ピクトグラム等の表示がない。【要改善】	
根拠法令等	バリアフリー法施行令第19条、標識省令1、2	
<p><b>【事例の内容】</b></p> <p>新潟地方法務局上越支局にはオストメイト対応機能があるトイレが1か所あるが、その入口にオストメイトが使用可能である旨の表示がないため、ピクトグラム等の表示が望まれる。</p> <p>オストメイト対応多目的トイレ（新潟地方法務局上越支局）</p> <div style="display: flex; align-items: center;">  <div style="margin-left: 20px;"> <p>オストメイトが使用可能な旨の表示（ピクトグラム）が望まれる。</p> </div> </div>		
<p><b>【調査対象機関の見解等】</b></p> <p>早急に対応したい。</p>		
<p><b>【備考】</b></p> <p>—</p>		

## 事例表


事例表番号	2-(3)-⑥ [税務]	調査対象機関名：新潟税務署
件名	オストメイト対応機能があるトイレに、ピクトグラム等の表示がない。【要改善】	
関係法令等	バリアフリー法施行令第19条、標識省令1、2	
<p><b>【事例の内容】</b></p> <p>新潟税務署は、庁舎の1階にオストメイト対応機能がある多目的トイレを設置しているが、扉や付近の壁面にピクトグラム等の表示がないため、新たに表示することが望まれる。</p> <p>オストメイト対応機能がある多目的トイレの扉や付近の壁面にピクトグラム等の表示がない</p> 		
<p><b>【調査対象機関の見解等】</b></p> <p>調査時の指摘を踏まえて対応し、改善済である。</p>		
<p><b>【備考】</b></p> <p>上記のとおり、当事務所の調査を契機に改善された。</p>		



## 事例表

事例表番号	2-(3)-⑦ [税務]	調査対象機関名：高田税務署
件名	多目的トイレの付近にピクトグラム等の表示がないため、当該トイレの位置が分かりにくい。【要改善】	
関係法令等	バリアフリー法施行令第19条、標識省令1、2	
<p><b>【事例の内容】</b></p> <p>高田税務署は、庁舎の1階に多目的トイレを設置しているが、廊下からはその位置が分かりにくいため、見やすい位置にピクトグラム等の表示をすることが望まれる。</p> <p>廊下からは多目的トイレの位置が分かりにくい</p> 		
<p><b>【調査対象機関の見解等】</b></p> <p>今後の予算措置を検討するとともに、優先順位を決めて対応可能なものから対応を図る。</p>		
<p><b>【備考】</b></p> <p>—</p>		

## 事例表

事例表番号	2-(3)-⑧ [財務]	調査対象機関名：新潟財務事務所
件名	庁舎1階のフロア案内図に、バリアフリー化の措置が講じられた施設、設備を点字で表記していない。【要改善】	
関係法令等	バリアフリー法施行令第20条第2項	
<p><b>【事例の内容】</b></p> <p>新潟財務事務所が管理する新潟美咲合同庁舎2号館1階のフロア案内図には、バリアフリー化の措置が講じられた施設、設備（オストメイト対応機能がある多目的トイレ、障害者にも対応したエレベーター）についての点字表記がないため、点字で表記することが望ましい。</p> <p>庁舎1階のフロア案内図</p>  <p>オストメイト対応機能がある多目的トイレや障害者にも対応したエレベーターについての点字表記がない。</p>		
<p><b>【調査対象機関の見解等】</b></p> <p>入居機関等と相談した上で、対応について検討する。</p>		
<p><b>【備考】</b></p> <p>—</p>		

図表 3-① 身体障害者補助犬法（平成 14 年法律第 49 号）〈抜粋〉

第一章 総則

（目的）

第 1 条 この法律は、身体障害者補助犬を訓練する事業を行う者及び身体障害者補助犬を使用する身体障害者の義務等を定めるとともに、身体障害者が国等が管理する施設、公共交通機関等を利用する場合において身体障害者補助犬を同伴することができるようにするための措置を講ずること等により、身体障害者補助犬の育成及びこれを使用する身体障害者の施設等の利用の円滑化を図り、もって身体障害者の自立及び社会参加の促進に寄与することを目的とする。

（定義）

第 2 条 この法律において「身体障害者補助犬」とは、盲導犬、介助犬及び聴導犬をいう。

2～4 （略）

第三章 身体障害者補助犬の使用に係る適格性

第 6 条 身体障害者補助犬を使用する身体障害者は、自ら身体障害者補助犬の行動を適切に管理することができる者でなければならない。

第四章 施設等における身体障害者補助犬の同伴等

（国等が管理する施設における身体障害者補助犬の同伴等）

第 7 条 国等（国及び地方公共団体並びに独立行政法人）、特殊法人は、その管理する施設を身体障害者が利用する場合において身体障害者補助犬を同伴することを拒んではならない。ただし、身体障害者補助犬の同伴により当該施設に著しい損害が発生し、又は当該施設を利用する者が著しい損害を受けるおそれがある場合その他のやむを得ない理由がある場合は、この限りでない。

2・3 （略）

（身体障害者補助犬の表示等）

第 12 条 この章に規定する施設等（住宅を除く。）の利用等を行う場合において身体障害者補助犬を同伴し、又は使用する身体障害者は、厚生労働省令で定めるところにより、その身体障害者補助犬に、その者のために訓練された身体障害者補助犬である旨を明らかにするための表示をしなければならない。

2 この章に規定する施設等の利用等を行う場合において身体障害者補助犬を同伴し、又は使用する身体障害者は、その身体障害者補助犬が公衆衛生上の危害を生じさせるおそれがない旨を明らかにするため必要な厚生労働省令で定める書類を所持し、関係者の請求があるときは、これを提示しなければならない。

（身体障害者補助犬の行動の管理）

第 13 条 この章に規定する施設等の利用等を行う場合において身体障害者補助犬を同伴し、又は使用する身体障害者は、その身体障害者補助犬が他人に迷惑を及ぼすことがないようにその行動を十分管理しなければならない。

（身体障害者補助犬の衛生の確保）

第 22 条 身体障害者補助犬を使用する身体障害者は、その身体障害者補助犬について、体を清潔に保つとともに、予防接種及び検診を受けさせることにより、公衆衛生上の危害を生じさせないよう努めなければならない。

（注） 下線は当事務所が付した。

図表 3-② 厚生労働省のホームページ上で公表されている啓発ステッカー等 <抜粋>

身体障害者補助犬の受入れについて

・啓発の方法

お客様に個別に説明することも重要ですが、施設内にステッカーやポスターなどを掲示することは、啓発に大変有効です。

【啓発ステッカーの一例】



【啓発ポスターの一例】



(注1) 厚生労働省のホームページによる。

(注2) 下線は当事務所が付した。

図表 3-③ 補助犬の受入れに関する周知状況等（令和 2 年 4 月 1 日現在）

機関名	区分	機関区分	入居庁舎	啓発ステッカー等の掲示の有無	受入可能なことについてホームページでの周知の有無	補助犬の受入方法に関する取組等
新潟行政評価事務所		窓口機関	合同庁舎	/	周知していない。 (注) 当事務所の調査を契機に、受入可能なことについて。ホームページで周知。	—
新潟地方法務局		窓口機関	合同庁舎		周知していない。	—
同柏崎支局		窓口機関かつ合同庁舎管理機関	合同庁舎			
同上越支局		窓口機関	単独庁舎			
新潟地方検察庁		合同庁舎管理機関	合同庁舎	掲示していない。 (注) 当事務所の調査を契機に庁舎出入口に啓発ステッカーを掲示。	周知していない。 (注) 当事務所の調査を契機に、受入可能なことについて。ホームページで周知。	①補助犬の同伴を拒んではならないこと、②補助犬の特徴（認定番号等の表示内容等）、③補助犬の接し方等の内容を含む「地検マニュアル」(注3)を策定し、職員へ配布している。
新潟財務事務所		合同庁舎管理機関	合同庁舎	掲示していない。	周知していない。	—
新潟税務署		窓口機関	単独庁舎	庁舎出入口に啓発ステッカーを掲示。	周知している。	上部機関（関東信越国税局）からの通知を受け、補助犬法の概要や受入についての留意点を職員へ周知している（平成 31 年 1 月）。
高田税務署		窓口機関	単独庁舎			
新潟公共職業安定所		窓口機関	合同庁舎	/		—
長岡公共職業安定所 小千谷出張所		窓口機関	単独庁舎	庁舎出入口に啓発ステッカーを掲示。	周知していない。	毎年度、新任の窓口職員に対して、厚生労働省が公表している補助犬の受入等について周知するリーフレットを配布している。
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			—
北陸地方整備局		合同庁舎管理機関	合同庁舎	掲示していない。	周知していない。	—
北陸信越運輸局新潟運輸支局		窓口機関	単独庁舎	掲示していない。 (注) 当事務所の調査を契機に庁舎出入口に啓発ステッカーを掲示。	周知していない。 (注) 当事務所の調査を契機に、受入可能なことについて。ホームページで周知。	—

(注 1) 当事務所の調査結果に基づき作成。

(注 2) 表中の「啓発ステッカー等の掲示の有無」については、単独庁舎に入居する窓口機関、合同庁舎管理機関及び窓口機関かつ合同庁舎管理機関を対象に調査した。また、「受入可能なことについてホームページでの周知の有無」については、調査対象とした全機関を対象に調査した。

(注 3) 当事務所の調査を契機に、令和 2 年 6 月に策定された「障害のある方への配慮マニュアル」のこと。前出図表 1-⑦を参照。



## 事例表

事例表番号	3 [新潟市]	地方公共団体名：新潟市
件名	補助犬専用のトイレを設置し、同市のホームページで設置場所を周知している。【参考・推奨】	
関係法令等	—	
<p><b>【事例の内容】</b></p> <p>新潟市は、従前から市役所本館の正面玄関付近に補助犬専用のトイレ（以下「補助犬トイレ」という。）を設置している。</p> <p>補助犬トイレは、①補助犬の専用トイレであり、ペットの利用を禁止する旨の標識が設置、②補助犬トイレの区域が分かるように砂利が敷き詰められている。</p> <p>また、新潟市のホームページにおいて、地図及び写真を用いて補助犬トイレが設置されている具体的な場所を補助犬の利用者に紹介している。</p> <p>補助犬トイレ及び補助犬トイレの標識</p>		
<div style="display: flex; align-items: center;">  <div style="margin-left: 20px;">  </div> </div>		
<p><b>【地方公共団体の見解等】</b></p> <p>補助犬の利用者は、補助犬トイレの設置状況についても事前に把握したいと考えているため、市のホームページに補助犬トイレの設置場所等を掲載し、周知している。</p>		
<p><b>【備考】</b></p> <p>—</p>		

図表 4-① 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 日付け厚生労働省医政局長及び医薬食品局長通知）＜抜粋＞

このため、今般、AEDの適切な管理等について、AEDの設置者等が行うべき事項等を整理し、別添のとおり、各都道府県知事あて通知したので、貴職におかれては、その内容について御了知いただくとともに、貴省庁等がその庁舎（出先機関を含む。）等において設置・管理しているAEDの適切な管理等の徹底をお願いします。

（注） 下線は当事務所が付した。

図表 4-② 自動体外式除細動器（AED）の適切な管理等の実施について（再周知）（平成 25 年 9 月 27 日付け厚生労働省医政局長及び医薬食品局長通知）＜抜粋＞

（略）

今般、各都道府県知事に対し、管内に設置されているAEDについて、管理者が維持管理の方法を十分に理解して日頃から意識するとともに、製造販売業者等が提供する維持管理の各種サービスの活用も検討するよう、別添写しのとおり通知したので、御了知いただくとともに、貴省庁等がその庁舎等で設置・管理しているAEDの適切な管理等の再度の徹底をお願いいたします。

（略）

（注） 下線は当事務所が付した。

図表 4-③ 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 日付け厚生労働省医政局長及び医薬食品局長通知）の別紙 <抜粋>

AEDの設置者等が行うべき事項等について

1 点検担当者の配置について

AEDの設置者（AEDの設置・管理について責任を有する者。施設の管理者等。）

は、設置したAEDの日常点検等を実施する者として「点検担当者」を配置し、日常点検等を実施して下さい。

なお、設置施設の規模や設置台数等から、設置者自らが日常点検等が可能な場合には、設置者が点検担当者として日常点検等を実施しても差し支えありません。点検担当者は複数の者による当番制とすることで差し支えありません。

また、特段の資格を必要とはしませんが、AEDの使用に関する講習を受講した者であることが望ましいです。

2 点検担当者の役割等について

AEDの点検担当者は、AEDの日常点検等として以下の事項を実施して下さい。

1) 日常点検の実施

AED本体のインジケータのランプの色や表示により、AEDが正常に使用可能な状態を示していることを日常的に確認し、記録して下さい。

なお、この際にインジケータが異常を示していた場合には、取扱説明書に従い対処を行い、必要に応じて、速やかに製造販売業者、販売業者又は賃貸業者（以下「製造販売業者等」という。）に連絡して、点検を依頼して下さい。

2) 表示ラベルによる消耗品の管理

製造販売業者等から交付される表示ラベルに電極パッド及びバッテリーの交換時期等を記載し、記載内容を外部から容易に確認できるようにAED本体又は収納ケース等に表示ラベルを取り付け、この記載を基に電極パッドやバッテリーの交換時期を日頃から把握し、交換を適切に実施して下さい。

なお、今後新規に購入するAEDについては、販売時に製造販売業者等が必要事項を記載した表示ラベルを取り付けることとしています。

3) 消耗品交換時の対応

電極パッドやバッテリーの交換を実施する際には、新たな電極パッド等に添付された新しい表示ラベルやシール等を使用し、次の交換時期等を記載した上で、AEDに取り付けて下さい。

3 AEDの保守契約による管理等の委託について

AEDの購入者又は設置者は、AEDの販売業者や修理業者等と保守契約を結び、設置されたAEDの管理等を委託して差し支えありません。

(注) 下線は当事務所が付した。



図表 4-④ 厚生労働省のホームページ上で公開されているAEDの日常点検の確認事項等＜抜粋＞

## いざという時、きちんと使えるように 日頃から**AED**を点検しましょう！



いざという時に、AED（自動体外式除細動器）がきちんと使えるように日頃から点検しましょう。バッテリーや部品などは、正常に働く期間が決まっています。設置してから年月が経過している場合には、使用期限が切れていないか確認しましょう。日頃の点検が、大事な命を救います。

**【日常点検での確認事項】**

**インジケータの確認**

AEDには、正常に動くかどうかを示すためのインジケーター\*が付いています。日常点検する際には、インジケータの表示を確認し、記録しておきましょう。

\* AEDの状態を確認するためのランプや画面

**消耗品の交換**

電極パッドやバッテリーには使用期限や寿命があります。これらの消耗品の交換時期が分かるよう表示ラベル\*を付けましょう。表示ラベルにしたがって、使用期限が来たら、交換するようにしましょう。

\* 製造・販売会社から提供されます。

## AED の点検、ここがポイント！

**継続的な点検が大事**

いざという時のために、AEDの点検は継続的に実施することが重要です。うっかり忘れないように、点検の記録をつけ、定期的にチェックする習慣をつけましょう。点検の担当者が変わった時は注意が必要です。点検の必要性を十分に認識するとともに、しっかり引き継ぎをしましょう。

**耐用期間の確認**

AED本体の耐用期間は、使用環境、稼働時間や使用回数などを考慮し、製造・販売会社が設定しています。耐用期間はAEDの添付文書、取扱説明書に記載されていますので、必ず、確認しておきましょう。

**廃棄や譲渡する時は必ず連絡**

AEDは高度管理医療機器、特定保守管理医療機器として、製造・販売会社が設置場所を登録・管理しています。そのため、設置しているAEDを廃棄したり、譲渡したりする時は、必ず、製造・販売会社に連絡してください。

(注) 厚生労働省のホームページによる。

図表 4-⑤ AEDの適正配置に関するガイドライン補訂版（平成 30 年 12 月 25 日、一般財団法人日本救急医療財団）＜抜粋＞

2. AED設置が求められる施設

(1) (略)

(2) AEDの設置に当たって目安となる心停止の発生頻度

【AEDの設置が推奨される施設（例）】

①～⑤ (略)

⑥ 市役所、公民館、市民会館等の比較的規模の大きな公共施設

規模の大きな公共施設は、心停止の発生頻度も一定数ある上に、市民への啓発、AED設置・管理の規範となるという点からもAEDの配置と保守管理に配慮することが望ましい。

⑦～⑬ (略)

(略)

3. AEDの施設内での配置方法

(略)

(1) 目撃された心停止の大半に対し、心停止発生から長くても5分以内にAEDの装着ができる体制が望まれる。そのためには、施設内のAEDはアクセスしやすい場所に配置されていることが望ましい。たとえば学校では運動に関連した心停止が多いことから、保健室より運動施設への配置を優先すべきである。

(2) AEDの配置場所が容易に把握できるように施設の見やすい場所に配置し、位置を示す掲示、あるいは位置案内のサインボードなどを適切に掲示することが求められる。

(3) AEDを設置した施設の全職員が、その施設内におけるAEDの正確な設置場所を把握していることが求められる。

(4) 可能な限り24時間、誰もが使用できることが望ましい。使用に制限がある場合は、AEDの使用可能状況について情報提供することが望ましい。地方公共団体による行政監査で、AED収納ボックスが施設されていたケースなどが指摘されている。

(5) インジケータが見えやすく日常点検がしやすい場所への配置、温度（夏場の高温や冬場の低温）や風雨による影響などを考慮し、壊れにくい環境に配置することも重要である。

表 3 施設内でのAEDの配置に当たって考慮すべきこと

1. 心停止から5分以内に電気ショックが可能な配置

- 現場から片道1分以内の密度で配置

- 高層ビルなどではエレベーターや階段等の近くへの配置

- 広い工場などでは、AED配置場所への通報によって、AED管理者が現場に直行する体制、自転車やバイク等の移動手段を活用した時間短縮を考慮

2. 分かりやすい場所（入口付近、普段から目に入る場所、多くの人が通る場所、目立つ看板）

3. 誰もがアクセスできる（カギをかけない、あるいはガードマン等、常に使用できる人がいる）

4. 心停止のリスクがある場所（運動場や体育館等）の近くへの配置

5. AED配置場所の周知（施設案内図へのAED配置図の表示、エレベーター内パネルにAED配置フロアの明示等）

6. 壊れにくく管理しやすい環境への配置

4. AEDの管理と配置情報の公開

AEDを有効に機能させるために、以下が求められる

(1) AED設置施設ではAED管理担当者や担当者が設定し、機器の定期的な保守管理を行うこと。

(2) AEDの活用が円滑におこなわれるように、設置目的や、担当者の責務を明確にするとともに、いざという時の対応に関しても、取り決めをしておくこと。

(3) ～ (6) (略)

## 6. AED使用の教育・訓練の重要性

(略)

### (1) AED設置施設関係者に対する教育と訓練

AED設置施設関係者は、より高い頻度でAEDを用いた救命処置を必要とする現場に遭遇する可能性があるため、日ごろから施設内の最寄りのAED設置場所を把握しておくとともに、AEDを含む心肺蘇生の訓練を定期的に受けておく必要がある。合わせて、突然の心停止が発生した際の傷病者への対応を想定した訓練を行うことが望まれる。しかし、質の高い救命処置を行うためにAEDを用いた救命処置訓練が行われることが望ましいと考える。そのためには教室での講習だけでなく、自施設内で救命訓練を行うことも重要である。自施設内の様々な場所で心停止が発生した場合を想定し、誰がどのように動き、119番通報、AED運搬などにあたるかをシミュレーション体験してみることも有用である。

### (2) ・ (3) (略)

(注) 下線は当事務所が付した。

図表 4-⑥ 非医療従事者による自動体外式除細動器（AED）の使用について（平成 16 年 7 月 1 日付け厚生労働省医政局長通知。平成 25 年 9 月 27 日最終改正）＜抜粋＞

3 一般市民を対象とした講習

AEDの使用に関する講習については、救命の現場に居合わせてAEDを使用する一般市民が心停止者の安全を確保した上で積極的に救命に取り組むため、その受講が勧奨されるものであること。

講習の内容及び時間数については、別添1によることが適当であること。

なお、講習の実施に当たっては、受講する者に過度の負担を生じさせることなく、より多くの国民にAEDの使用を普及させる観点から、講師の人選、生徒数、実習に用いるAEDの数等を工夫の上、講義と実習を組み合わせることにより、概ね3時間程度で、必要な内容について、効果的な知識・技能の修得に努めること。また、短時間で習得することのできる入門講習も積極的に活用すること。

別添1（続き）

自動体外式除細動器（AED）を使用する非医療従事者（一般市民）に対する講習

【一般目標】

- 1 救命の連鎖と早期除細動の重要性を理解する
- 2 効果的な心肺蘇生が実施できる
- 3 正しくAEDを作動させ、安全に使用できる

【講習内容】 ＜抜粋＞

大項目	小項目	到達目標	時間例（分）
AEDの使用 (実技)	AEDの使用方法（ビデオあるいはデモ）	AEDの電源の入れ方とパッドの装着方法を理解する	10
	指導者による使用方法の実際の呈示	AEDの使用方法和注意点を理解する	10
	AEDの実技	シナリオに対応して、安全にAEDを使用できる	35

【留意事項】

(略)

- 概ね2年の間隔で定期的な再講習が望ましいこと。

(略)

(注) 下線は当事務所が付した。

図表 4-⑦ 応急手当の普及啓発活動の推進に関する実施要綱（平成 5 年 3 月 30 日付け消防救第 41 号消防庁次長通知。最終改正平成 23 年 8 月 31 日）＜抜粋＞

1 目的				
この要綱は、市町村の消防機関の行う住民に対する応急手当の普及啓発活動について、普及講習の実施方法、応急手当指導員の認定要件等必要な事項を定め、 <u>もって住民に対する応急手当に関する正しい知識と技術の普及に資することを目的とする。</u>				
2、3（略）				
4 住民に対する普及講習の種類				
(1) 住民に対する標準的な講習は、次に掲げるものとし、そのカリキュラム、講習時間等については別表 1、別表 1 の 2、別表 1 の 3 及び別表 2 のとおりとする。				
講習の種類	主な普及項目			
普通救命講習	I 心肺蘇生法（主に成人を対象）、大出血時の止血法			
	II 心肺蘇生法（主に成人を対象）、大出血時の止血法 (注)受講対象者によっては、小児、乳児、新生児に対する心肺蘇生法とする。			
	III 心肺蘇生法（主に小児、乳児、新生児を対象）、大出血時の止血法			
上級救命講習	心肺蘇生法（成人、小児、乳児、新生児を対象）、大出血時の止血法、傷病者管理法、外傷の手当、搬送法			
(2) (略)				
5～19（略）				
別表 1 普通救命講習 I				
1 到達目標	1 (略) 2 <u>自動体外式除細動器（AED）について理解し、正しく使用できる。</u> 3 (略)			
2 標準的な実施要領	1～4 (略)			
項目	細目	時間(分)		
応急手当の重要性	(略)	1 5		
救命に必要な 応急手当（主に成人に対する方法）	心肺蘇生法	基本的な心肺蘇生法（実技）	(略)	1 6 5
		AEDの使用方法	AEDの使用方法（ビデオ等）	
			指導者による使用法の呈示	
			AEDの実技要領	
		異物除去法	異物除去要領	
	効果確認	心肺蘇生法の効果確認		
止血法	直接圧迫止血法			
合計時間		1 8 0		
備考	1 <u>2年から3年間隔での定期的な再講習を行うこと。</u> 2 e-ラーニングを活用した講習や普及時間を分割した講習を可能とする。			

(注 1) 下線は当事務所が付した。

(注 2) 別表 1 の 2、別表 1 の 3 及び別表 2 においても、別表 1 と同様に「AEDの使用方法」に関する講習が設けられており、2 年～3 年間隔での定期的な再講習を行うことが求められている。

図表 4-⑧ A E Dの配置、管理状況等

区分 機関名	機関区分（入居庁舎）	日常点検の実施状況	講習の実施状況（平成28年度～令和元年度）	A E Dの配置場所の分かりやすさ、配置場所の案内板等への表記の状況	A E Dの配置情報のホームページでの公表状況
新潟行政評価事務所	窓口機関（合同庁舎）		1回実施。		公表していない。 （注）当事務所の調査を契機に、公表された。
新潟地方方法務局	窓口機関（合同庁舎）		2回実施。		
同柏崎支局	窓口機関かつ合同庁舎管理機関（合同庁舎）	開庁日は毎日点検を実施しており、点検結果を記録している。	毎年度実施。他の入居機関の職員も含めて実施。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 庁舎の出入口付近に配置している。</li> <li>・ 庁舎の出入口にA E Dが設置されていることを表すステッカーを掲示。</li> <li>・ エレベーター内の案内板にA E Dの設置階の表記がない。</li> </ul>	公表しているが、配置場所を掲載していない。
同上越支局	窓口機関（単独庁舎）		2回実施。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 庁舎の出入口付近に配置している。</li> <li>・ 庁舎の出入口にA E Dが設置されていることを表すステッカーを掲示。</li> </ul>	
新潟地方検察庁	合同庁舎管理機関（合同庁舎）	未実施 （注）当事務所の調査を契機に、記録されることとなった。	1回実施。他の入居機関の職員を含めて実施。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 庁舎の出入口付近に配置している。</li> <li>・ 庁舎の出入口にA E Dが設置されていることを表すステッカーを掲示。</li> <li>・ エレベーター内の案内板にA E Dの設置階の表記がない。</li> </ul> （注）当事務所の調査を契機に、エレベーター内の案内板にA E Dの設置階が表記された。	公表しているが、配置場所を掲載していない。 （注）当事務所の調査を契機に、公表された。
新潟財務事務所	合同庁舎管理機関（合同庁舎）	開庁日は毎日点検を実施しており、点検結果も記録している。	毎年度実施。他の入居機関の職員を含めて実施。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 来庁者等の目につきにくい警備員の執務室（総合案内）にA E Dを配置している。</li> <li>・ 庁舎出入口（2か所）にA E Dのステッカーを掲示していない。</li> <li>・ エレベーター内の案内板にA E Dの設置階の表記がない。</li> </ul>	公表しているが、配置場所を掲載していない。
新潟税務署	窓口機関（単独庁舎）	開庁日は毎日点検を実施して	未実施。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 来庁者等の目につきにくい場所にA E Dを配置している。</li> </ul>	公表しているが、

区分 機関名	機関区分（入居庁舎）	日常点検の実施状況	講習の実施状況（平成28年度～令和元年度）	AEDの配置場所の分かりやすさ、配置場所の案内板等への表記の状況	AEDの配置情報のホームページでの公表状況
		いるが、点検結果を記録していない。		<ul style="list-style-type: none"> <li>1階庁舎案内板にAED配置場所の表記がない。</li> <li>庁舎の出入口にAEDが設置されていることを表すステッカーを掲示している。</li> </ul>	配置場所を掲載していない。
高田税務署	窓口機関（単独庁舎）		1回実施。	<ul style="list-style-type: none"> <li>1階事務室の出入口付近に配置している。</li> <li>1階庁舎案内板にAED配置場所の表記がない。</li> <li>庁舎の出入口にAEDが設置されていることを表すステッカーを掲示している。</li> </ul>	
新潟公共職業安定所	窓口機関（合同庁舎）	点検頻度が月1回程度であり、点検結果を記録していない。	毎年度、合同庁舎管理機関が開催する講習を受講。	<ul style="list-style-type: none"> <li>2階事務室の出入口付近に配置している。</li> <li>2階事務室の出入口にAEDが設置されていることを表すステッカーを掲示している。</li> </ul>	
長岡公共職業安定所 小千谷出張所	窓口機関（単独庁舎）	点検頻度が不明であり、点検結果を記録していない。 (注) 当事務所の調査を契機に、記録されることとなった。	未実施	<ul style="list-style-type: none"> <li>庁舎の出入口付近に配置している。</li> <li>庁舎の出入口にAEDが設置されていることを表すステッカーを掲示している。</li> </ul>	公表していない。
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）	週1回点検を実施しており、点検結果を記録している。	未実施。	<ul style="list-style-type: none"> <li>1階受付窓口の付近に配置している。</li> <li>1階庁舎案内板にAED配置場所の表記がない。</li> <li>庁舎の出入口にAEDが設置されていることを表すステッカーを掲示している。</li> <li>エレベーター内の案内板にAEDの設置階の表記がない。</li> </ul>	
北陸地方整備局	合同庁舎管理機関（合同庁舎）	未実施	1回実施。他の入居機関の職員を含めていない。	<ul style="list-style-type: none"> <li>庁舎の出入口付近に配置している。</li> <li>庁舎の出入口にAEDが設置されていることを表すステッカーを掲示していない。</li> <li>エレベーター内の案内板にAEDの設置階の表記がない。</li> </ul>	公表していない。 (注) 当事務所の調査を契機に、公表された。

区分 機関名	機関区分（入居庁舎）	日常点検の実施状況	講習の実施状況（平成28年度～令和元年度）	AEDの配置場所の分かりやすさ、配置場所の案内板等への表記の状況	AEDの配置情報のホームページでの公表状況
北陸信越運輸局新潟運輸支局	窓口機関（単独庁舎）	開庁日は毎日点検を実施しているが、点検結果を記録していない。 （注）当事務所の調査を契機に、記録されることとなった。	1回実施。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 庁舎の出入口付近に配置している。</li> <li>・ 庁舎の出入口にAEDが設置されていることを表すステッカーを掲示している。</li> </ul>	公表しているが、配置場所を掲載していない。 （注）当事務所の調査を契機に、公表された。

（注1）当事務所の調査結果に基づき作成。

（注2）合同庁舎に入居する新潟行政評価事務所及び新潟地方法務局については、自ら設置、管理するAEDがないため、表中の「日常点検の実施状況等」及び「AEDの配置場所の分かりやすさ、配置場所の案内板等への表記の状況」については、調査対象外とした。

なお、新潟公共職業安定所は、合同庁舎入居機関であるが、専用スペース（事務室）に、自ら設置、管理するAEDを保有している。

（注3）新潟税務署及び高田税務署における研修の実施状況については、事務年度（7月から翌年6月）における状況を記載した。