

平成31年2月12日

監査の結果について（公表）

地方自治法（昭和22年法律第67号）第199条第2項の規定により監査を行いましたので、同条第9項の規定によりその結果に関する報告を次のとおり公表します。

|               |         |
|---------------|---------|
| 川 崎 市 監 査 委 員 | 寺 岡 章 二 |
| 同             | 植 村 京 子 |
| 同             | 花 輪 孝 一 |
| 同             | 山 田 益 男 |

平成30年度

## 行政監査結果報告書

庁舎及び公の施設におけるバリアフリー対応について

平成31年2月12日

川崎市監査委員

## 目次

|                                      |           |
|--------------------------------------|-----------|
| <b>第1 監査の概要</b>                      | <b>1</b>  |
| <b>第2 バリアフリー法令等の概要</b>               | <b>2</b>  |
| 1 バリアフリーに関する法令及び施策の流れ                | 2         |
| 2 建築物に関するバリアフリー法及び条例の関係              | 4         |
| <b>第3 調査結果</b>                       | <b>7</b>  |
| 1 調査の対象・方法等                          | 7         |
| (1) 基礎調査（平成30年7月24日から8月8日）           | 7         |
| (2) 現地調査（平成30年8月24日から9月10日）          | 7         |
| (3) 窓口アンケート（平成30年11月6日から11月22日）      | 7         |
| 2 調査結果の概要                            | 8         |
| (1) 基礎調査結果の概要                        | 8         |
| (2) 現地調査結果の概要                        | 8         |
| (3) 窓口アンケート結果の概要                     | 10        |
| 3 本市に適用されるバリアフリー基準                   | 10        |
| (1) 国の基準と市の基準の整合                     | 10        |
| (2) 市の基準のホームページにおけるわかりやすい情報提供        | 11        |
| 4 ハード面のバリアフリーについて                    | 13        |
| (1) 新築等建築物が基準に適合していない事例              | 13        |
| (2) 既存建築物が基準に適合していない事例及び運用面等に課題がある事例 | 13        |
| 5 ソフト面のバリアフリーについて                    | 52        |
| (1) 施設ホームページにおける情報提供                 | 52        |
| (2) 窓口におけるバリアフリー対応                   | 52        |
| (3) コミュニケーションツールの使用状況                | 56        |
| <b>第4 監査の結果</b>                      | <b>58</b> |
| 1 本市施設のバリアフリー化の推進及びバリアフリー基準について      | 58        |
| (1) 本市施設のバリアフリー化の推進                  | 58        |
| (2) 本市に適用されるバリアフリー基準                 | 58        |
| 2 ハード面のバリアフリーについて                    | 60        |
| (1) 新築等建築物が基準に適合していない事例              | 60        |
| (2) 既存建築物が基準に適合していない事例及び運用面等に課題がある事例 | 60        |
| 3 ソフト面のバリアフリーについて                    | 66        |
| (1) 施設ホームページにおける情報提供                 | 66        |
| (2) 窓口におけるバリアフリー対応                   | 66        |
| <b>巻末</b>                            | <b>69</b> |

## 第1 監査の概要

### 1 監査の種別

行政監査（地方自治法（昭和 22 年法律第 67 号）第 199 条第 2 項に規定する事務の執行）

### 2 監査のテーマ

庁舎及び公の施設におけるバリアフリー対応について

### 3 監査の目的

高齢者、障害者等が施設を利用する際の利便性と安全性を向上させるため、国や市ではバリアフリー基準を定めている。バリアフリー基準への適合義務が課されるのは、バリアフリー法令施行後に建てられた建築物であり、法令施行前に建てられた既存の建築物については、バリアフリー基準への適合は努力義務にとどまる。しかしながら、本市においては、東京 2020 オリンピック・パラリンピックを契機に、「かわさきパラムーブメント」を掲げ、誰もが暮らしやすいまちづくりを推進していることを踏まえると、庁舎や公の施設は民間建築物のバリアフリー化の模範となるべき施設といえ、既存の建築物といえども可能な限りバリアフリー化を図ることが望ましいと考えられる。

さらに、高齢者、障害者等が安心して施設を利用できるようにするためには、施設整備（ハード面）だけでなく、高齢者、障害者等の困難を自らの問題として認識し、心のバリアを取り除き、その社会参加に積極的に協力する「心のバリアフリー」（ソフト面）も重要となる。

そこで、庁舎及び公の施設において、既存の建築物を中心にハード面のバリアフリー化がなされているか、施設職員のソフト面のバリアフリー対応が適切になされているか等を検証し、誰もが使いやすい施設の環境整備に資することを目的として監査を実施した。

### 4 監査の期間

平成 30 年 6 月 1 日から平成 31 年 1 月 23 日まで

### 5 監査の対象

まちづくり局、健康福祉局、各施設所管局区

### 6 監査の主な着眼点

- （1）バリアフリーに関する本市の基準は適切に周知されているか。
- （2）施設（ハード面）は適切なバリアフリー化が図られているか。
- （3）窓口対応（ソフト面）は障害者等への配慮がなされているか。

## 第2 バリアフリー法令等の概要

### 1 バリアフリーに関する法令及び施策の流れ

#### (1) バリアフリー法令の制定と強化

我が国では、平成6年に**高齢者、身体障害者等が円滑に利用できる特定建築物の建築の促進に関する法律**（平成6年法律第44号。以下「ハートビル法」という。）が施行され、全国的に高齢者、障害者等の利用に配慮した建築物の整備が進められることになった（表1）。制定当初のハートビル法には、バリアフリー化の措置に関して義務を定める規定が存在しなかった（努力義務を定める規定は存在した）が、平成14年に改正（平成15年施行）され、「特別特定建築物」に対し「利用円滑化基準」に適合させる義務が課されることになった。

一方、本市では、平成10年に**川崎市福祉のまちづくり条例**（平成9年条例第36号。以下「条例」という。）を施行し、市内の「公共的施設」に対し**川崎市福祉のまちづくり条例施行規則**（平成9年規則第103号。以下「条例規則」という。）で定める整備基準を遵守する義務を課した。平成15年にはハートビル法改正等を背景に、より高い水準の整備基準を盛り込んだ条例規則を改正施行した。

その後、平成18年には総合的なバリアフリー化を図るため、ハートビル法と**高齢者、身体障害者等の公共交通機関を利用した移動の円滑化の促進に関する法律**（以下「交通バリアフリー法」という。）が統合され、新たに**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。）が施行された。バリアフリー法及び**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「政令」という。）の建築物に関する規定については、ハートビル法から引き継いだ内容に加え、オストメイト用洗浄器具の設置など新たな基準内容が盛り込まれた。

これに伴い本市では、条例の整備基準の内容をバリアフリー法と同等以上の内容にするため、平成18年に条例規則を改正施行した。さらに、平成21年に条例を改正し、バリアフリー法に基づく委任規定を設け、バリアフリー法の基準を強化し、基準に適合させる義務を課す対象施設を拡大した。

#### (2) バリアフリー基本構想

交通バリアフリー法及び同法を引き継いだバリアフリー法では、市町村に対し、一定規模以上の駅等を中心とした地区を重点整備地区として、一体的なバリアフリー化を図る「バリアフリー基本構想」を策定する努力義務を課している。本市では、平成16年から平成29年までの間、市内54駅のうち17駅を対象に8地区について「バリアフリー基本構想」の策定及び改定を行った。

さらに、本市独自の取組として、基本構想を策定していない37駅（うち4駅は策定対象外）を対象に、バリアフリー法に基づく基本構想の考え方を踏まえながら、地区ごとにバリアフリー推進に向けた基本的な考え方を示す「バリアフリー推進構想」を策定し、「バリアフリー基本構想」と併せ、駅を中心としたバリアフリー化の積極的な推進を図っている。

#### (3) 障害者差別解消法の施行

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

社会の実現を目指し、平成 28 年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。）が施行された。障害者差別解消法は、障害者に対し、障害を理由とした差別等を行う「不当な差別的取扱い」を禁止し、過重な負担がない範囲で社会的障壁を取り除く「合理的配慮の提供」を行政機関に対して義務化するとともに、事業者に対して努力義務化した。

#### （４）東京 2020 オリンピック・パラリンピックを契機とした取組

国では、平成 29 年にユニバーサルデザイン 2020 閣僚会議においてユニバーサルデザイン 2020 行動計画を決定した。同計画は、2020 年パラリンピック競技大会を共生社会の実現に向けて人々の心のあり方を変える機会ととらえ、「ユニバーサルデザインの街づくり」と「心のバリアフリー」を 2 本柱としている。

一方、本市では、かわさきパラムーブメント推進ビジョン（第 1 期：平成 28 年度から平成 29 年度、第 2 期：平成 30 年度から平成 33 年度）に基づき、東京 2020 オリンピック・パラリンピックを契機として、「誰もが暮らしやすいまちづくり」を行う取組が進められている。

表 1 本市及び国のバリアフリーに関する法令及び施策の流れ

| 本市                                                          |       | 国                                                        |
|-------------------------------------------------------------|-------|----------------------------------------------------------|
| ・福祉のまちづくり条例施行                                               | 平成6年  | ・ハートビル法施行                                                |
|                                                             | 平成10年 |                                                          |
|                                                             | 平成12年 | ・交通バリアフリー法施行                                             |
| ・福祉のまちづくり条例施行規則改正                                           |       | ・ハートビル法改正                                                |
| ・バリアフリー基本構想策定                                               | 平成15年 |                                                          |
|                                                             | 平成16年 |                                                          |
|                                                             | 平成17年 | ・障害者権利条約署名                                               |
| ・福祉のまちづくり条例施行規則改正                                           | 平成18年 | ・バリアフリー法施行                                               |
| ・福祉のまちづくり条例改正                                               | 平成20年 | ハートビル法と交通バリアフリー法を統合                                      |
|                                                             | 平成21年 |                                                          |
| ・都市公園条例改正（バリアフリー基準の追加）                                      | 平成23年 | ・障害者基本法改正                                                |
|                                                             | 平成25年 | 障害者概念の拡大、合理的配慮概念の導入                                      |
|                                                             | 平成27年 |                                                          |
| ・パラムーブメント第1期推進ビジョン                                          | 平成28年 | ・障害者差別解消法施行                                              |
|                                                             | 平成29年 | ・ユニバーサルデザイン2020行動計画                                      |
| ・パラムーブメント第2期推進ビジョン                                          | 平成30年 | ・バリアフリー法改正                                               |
| ・共生社会ホストタウンに登録                                              |       | 「共生社会の実現」「社会的障壁の除去」を基本理念として明文化、市町村のマスタープラン・基本構想の策定を努力義務化 |
| パラリンピアンとの交流を契機に、ユニバーサルデザインの街づくり及び心のバリアフリーに向けた、自治体ならではの取組を実施 | 平成31年 |                                                          |
|                                                             | 平成32年 | ・東京2020オリンピック・パラリンピック                                    |

## 2 建築物に関するバリアフリー法及び条例の関係

バリアフリー法及び条例は、高齢者、障害者等の利便や安全のため建築物等のバリアフリー化を進めるという目的を共にしているが、それぞれの基準内容、対象物の範囲、法的効果など様々な面で違いがあり、両者の関係は複雑となっていることから、次のとおり整理する。

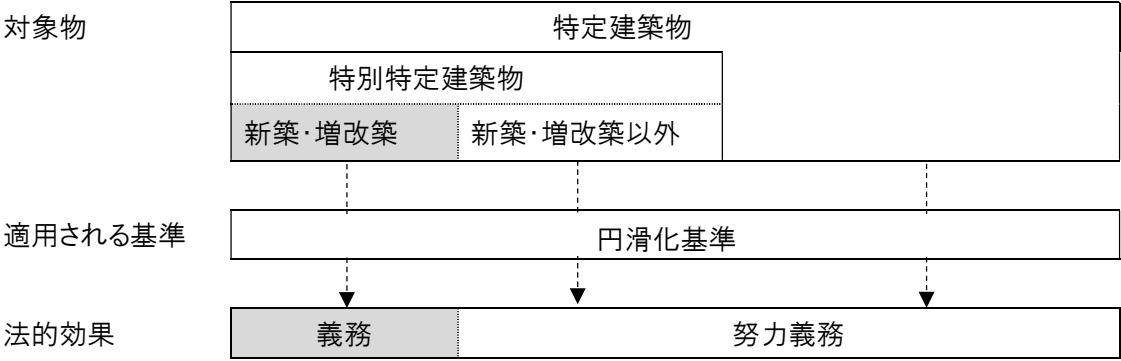
### (1) バリアフリー法の対象物と法的効果

バリアフリー法は、建築物に関するバリアフリー基準として、政令により建築物移動等円滑化基準（以下「円滑化基準」という。）を定めている。バリアフリー法は、円滑化基準の対象物として、特定建築物と特別特定建築物を定めている（表 2）。特定建築物は、学校、病院、事務所その他の多数の者が利用する政令で定める建築物であり、特別特定建築物は、特定建築物のうち、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ものであって、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である。

バリアフリー法及び政令の適用については、特別特定建築物に対しては、新築、増改築等する場合、円滑化基準に適合させる義務が課され、それ以外の場合は、円滑化基準への適合は努力義務にとどまる（図 1）。一方、特定建築物に対しては、新築等であるかに関わらず円滑化基準に適合させる努力義務が課されている。

また、特別特定建築物を新築、増改築等する場合、円滑化基準への適合は、建築確認の要件にもなっているため、円滑化基準に適合させないと建築物を建てることができない。

図 1 法の対象物ごとの法的効果のイメージ

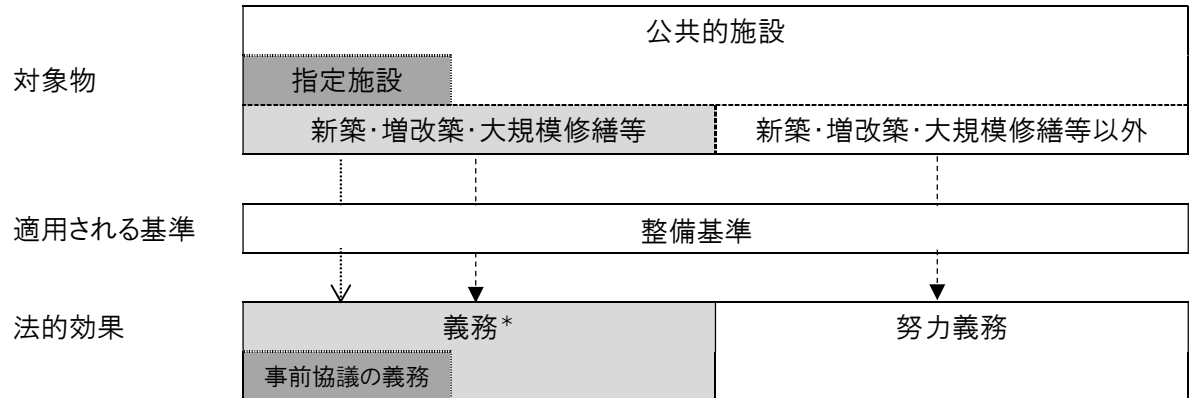


### (2) 条例の対象物と法的効果

条例は、バリアフリー基準として、条例規則により「整備基準」を規定し、その対象として公共的施設を定めている（表 3）。公共的施設は、建築物に加え、公共交通機関の施設、鉄道の駅と一体となって利用される施設、道路、公園を含んでいる。

公共的施設について、新築、増改築、大規模修繕等を行う場合は、整備基準を遵守する義務が課され、それ以外の場合は、努力義務が課されている（図 2）。さらに条例は、公共的施設の一部を指定施設（表 3）として定め、新築等の場合、事前協議を義務付けている。

図 2 条例の対象物ごとの法的効果のイメージ



\* 遵守義務。基準によっては努力義務のものがある。罰則等の強制力がない。

表 2 法の対象施設の施設区分（抜粋）

| 特定建築物                     | 特別特定建築物<br>(下線は条例の委任規定で拡張)         |
|---------------------------|------------------------------------|
| 学校                        | 特別支援学校、 <u>他の学校</u>                |
| 病院、診療所                    | 病院、診療所                             |
| 集会所、公会堂                   | 集会所、公会堂                            |
| 卸売市場、百貨店等                 | 百貨店等                               |
| ホテル、旅館                    | ホテル、旅館                             |
| 事務所                       | 保健所、税務署、官公署等                       |
| 共同住宅、寄宿舍                  | <u>共同住宅</u>                        |
| 老人ホーム、保育所、<br>身体障害者福祉ホーム等 | 老人ホーム、 <u>保育所</u> 、<br>身体障害者福祉ホーム等 |
| 老人福祉センター、児童厚生施設等          | 老人福祉センター、児童厚生施設等                   |
| 体育館、水泳場等                  | 体育館、水泳場等                           |
| 博物館、美術館、図書館               | 博物館、美術館、図書館                        |
| 飲食店、キャバレー等                | 飲食店                                |
| 理髪店、銀行等                   | 理髪店、銀行等                            |
| 公衆便所                      | 公衆便所                               |

表 3 条例の対象施設の施設区分

| 公共的施設   | 指定施設     |
|---------|----------|
| 官公庁の施設  | 官公庁の施設   |
| 社会福祉施設  | 社会福祉施設   |
| 医療施設    | 医療施設     |
| 教育文化施設  | 教育文化施設   |
| 宿泊施設    | 宿泊施設*    |
| 商業施設    | 商業施設*    |
| 共同住宅    | 共同住宅*    |
| 事務所     | 事務所*     |
| 公共交通機関  | 公共交通機関   |
| 駅一体利用施設 | 駅一体利用施設  |
| 上に準ずる施設 | 上に準ずる施設* |
| 道路      |          |
| 公園      |          |

\* 面積要件あり

なお、特別特定建築物には、床面積の条件を満たす場合のみ、義務化の対象となるものがある。



### (3) バリアフリー法と条例の関係

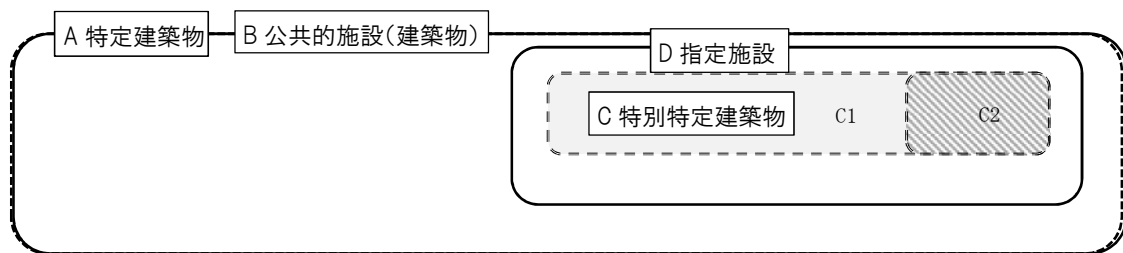
#### ア 対象施設

バリアフリー法と条例の対象物の関係について、建築物に限定した場合、特定建築物（バリアフリー法）と公共的施設（条例）の対象範囲は重なっている（図 3 の A, B）。

また、バリアフリー法により新築等の場合に円滑化基準に適合する義務が課される特別特定建築物\*は、条例により新築等の場合に事前協議が課される指定施設に包含される（図 3 の C, D）。

\* 特別特定建築物は、バリアフリー法から委任を受けた条例の規定で範囲が拡張されている（図 3 の C2）。

図 3 バリアフリー法と条例の対象物の範囲のイメージ



#### イ 法的効果

バリアフリー法と条例は、義務化の対象範囲と義務の効果の程度に違いがある。

前述のとおり、バリアフリー法、条例共に新築等の場合には、バリアフリー基準に適合させる義務が課される施設がある。しかしながら、バリアフリー法で円滑化基準への適合が義務付けられる施設が特別特定建築物であるのに対し、条例で整備基準の遵守について義務が課される施設は公共的施設であり、条例の方が義務化の対象範囲が広がっている。

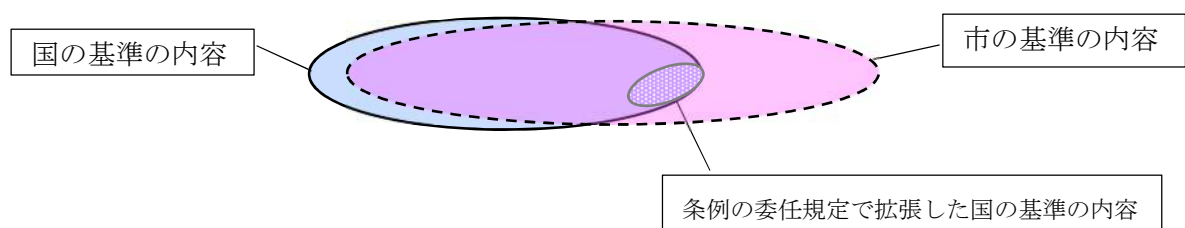
また、バリアフリー法で円滑化基準への適合が義務付けられる建築物については、当該基準への適合が建築確認の要件となっているため、基準を満たさない場合、建築物を建てることができない。一方、条例では、整備基準を遵守する義務が課される建築物について、建築確認とのつながりはなく、整備基準への適合は建築確認の要件とはなっていない。また、指定施設以外については事前協議の義務がないため、バリアフリーの制度所管によるチェックを受けない。

#### ウ バリアフリー基準

国の基準である円滑化基準と市の基準である整備基準は、共通する内容は多いものの、市の基準（整備基準）は、国の基準（円滑化基準）を完全に網羅していない（図 4）。

なお、国の基準（円滑化基準）は、一部、条例の委任規定により拡張されている。

図 4 国の基準と市の基準の重なりイメージ



## 第3 調査結果

### 1 調査の対象・方法等

#### (1) 基礎調査（平成30年7月24日から8月8日）

##### ア 趣旨・対象

現地調査対象を選定する上での基礎的な情報を把握するため、本市施設のうち、特別特定建築物<sup>\*1</sup>と考えられる246施設<sup>\*2</sup>について、図面等の提出を求めた。

<sup>\*1</sup> 政令で定める対象物を対象とした（条例委任規定により拡張された対象物は含まない）。

<sup>\*2</sup> 過去の行政監査（H27 駐車場、H29 AED）で対象とした施設等722施設から抽出した。

##### イ 調査内容

車いす使用者用駐車区画、多機能トイレ、車いす対応エレベーター、階段、傾斜路の数など

#### (2) 現地調査（平成30年8月24日から9月10日）

##### ア 趣旨・対象

基礎調査対象246施設から、次の視点により75施設（「巻末 1 現地調査施設一覧」参照）を抽出して、施設のバリアフリー状況を確認する現地調査を行った。

○不特定多数が利用する施設（区役所、支所・出張所、病院、市民館、図書館など）

○基準不適合のおそれがあると考えられる施設（図面等から入口や階段に点字ブロックがないと想定される施設など）

○その他（施設の利用人数の多寡、所管局区や所在区のバランスなど）

##### イ 調査内容

駐車場、施設入口（道～案内所）、階段、スロープ、エレベーター、トイレ、窓口などについて、点字ブロックや手すりなど建築物の構造部以外の部分（既存建築物でも改修が比較的容易な部分）の確認\*

\* 施設の造りや設備等によって確認項目は異なる。

#### (3) 窓口アンケート（平成30年11月6日から11月22日）

##### ア 趣旨・対象

窓口職員におけるバリアフリーに関する基本的な知識等を確認するため、区役所及び市税事務所の職員\*を対象にeラーニングによるアンケート調査を実施した。

\* 各区役所の区民課、保険年金課、高齢・障害課及び各市税事務所の職員。なお、支所・出張所及びこすぎ市税分室については、それぞれ区役所及び市税事務所と規模、窓口の構造等が異なることから対象外とした。

##### イ 調査内容

バリアフリーに関する基本的な知識、障害者とのコミュニケーションツールの使用状況、障害者対応に関する研修の受講状況など（詳細は「巻末 2 窓口職員アンケートの質問一覧」参照）

## 2 調査結果の概要

### (1) 基礎調査結果の概要

#### ア 対象施設数

特別特定建築物は、不特定多数が利用し、又は高齢者、障害者等が主として利用する特定建築物であって、バリアフリー化が特に必要なものとして政令で定めるものをいう（バリアフリー法 2 I ⑰）。

基礎調査の対象 246 施設について、不特定多数が利用する施設は 158 施設、高齢者が主として利用する施設は 66 施設、障害者が主として利用する施設は 22 施設であった（表 4）。

表 4 【基礎調査対象施設】施設種類別の施設数

| 不特定多数 | 高齢者 | 障害者 | 合計  |
|-------|-----|-----|-----|
| 158   | 66  | 22  | 246 |

### (2) 現地調査結果の概要

#### ア 対象施設数

現地調査の対象 75 施設について、不特定多数が利用する施設は 64 施設、高齢者が主として利用する施設は 7 施設、障害者が主として利用する施設は 4 施設であった（表 5）。

表 5 【現地調査対象施設】施設種類別の施設数

| 不特定多数 | 高齢者 | 障害者 | 合計 |
|-------|-----|-----|----|
| 64    | 7   | 4   | 75 |

#### イ バリアフリー基準への適合状況

現地調査の対象 75 施設のうち、バリアフリー法令等施行後\*1に新築等がなされ基準へ適合する義務が課される建築物（以下「新築等建築物」という。）は 20 施設、基準に適合する努力義務が課される新築等建築物以外の建築物\*2（以下「既存建築物」という。）は 55 施設であった（表 6）。

\*1 法令等の施行時点は、基準内容に義務が課された時点。原則として、円滑化基準（法）についてはハートビル法改正施行時（平成 15 年）、整備基準（条例）については条例施行時（平成 10 年）。

\*2 法改正施行時（平成 15 年）及び条例施行時（平成 10 年）の基準には適合しているが、施行後に改正された基準のみに対して不適合である施設については、既存建築物とした。

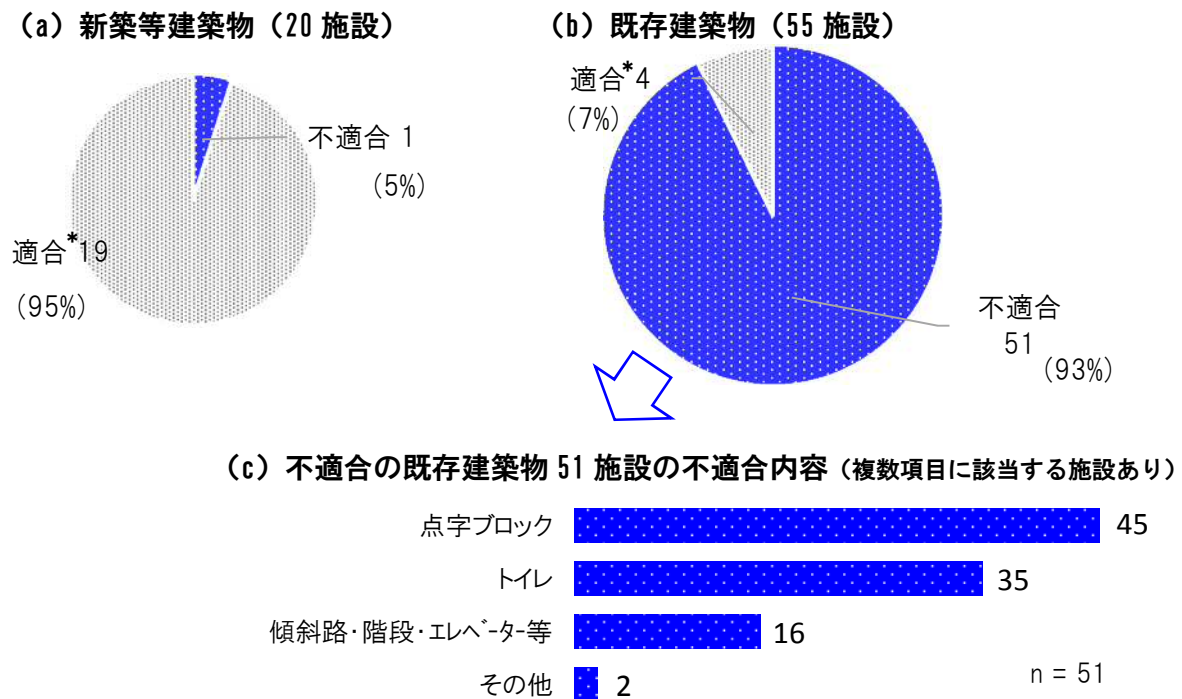
表 6 【現地調査対象施設】新築等建築物及び既存建築物の施設数

| 新築等建築物 | 既存建築物 | 合計 |
|--------|-------|----|
| 20     | 55    | 75 |

現地調査により各施設のバリアフリー基準への適合状況を確認したところ、基準不適合が確認された施設は、新築等建築物の 20 施設においては 1 施設（5%）、既存建築物 55 施設においては 51 施設（93%）であった（図 5(a), (b)）。基準不適合が確認された既存建築物の不適合内容については、点字ブロックに関するものが 45 施設、トイレに関するものが 35 施設などであった（図 5(c)）。

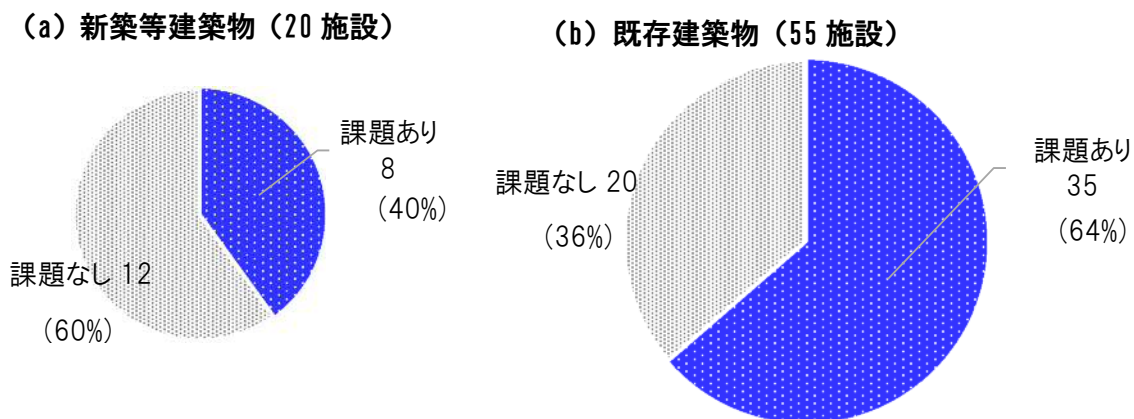
また、点字ブロックの上に物を置くなど、バリアフリー基準等の趣旨に照らし、運用面等の課題があった施設は、新築等建築物で 8 施設（40%）、既存建築物で 35 施設（64%）確認された（図 6）。

図 5 現地調査対象施設の基準適合状況



\* 適合；基準不適合が確認されていないという意味。現地調査では、基準の全項目を調べたわけではない。

図 6 現地調査対象施設の運用面等の課題（点字ブロックの上に物を置くなど）の有無



### (3) 窓口アンケート結果の概要

窓口アンケートの対象者 949 人中、719 人から回答が得られ、そのうち一定以上の不備のある回答を除いた有効回答数は 704（有効回答率 74%）であった（表 7）。

表 7 窓口アンケートの有効回答率

| (a)対象者数 | (b)回答者数 | (c)有効回答数* | 回答率((b)/(a)) | 有効回答率((c)/(a)) |
|---------|---------|-----------|--------------|----------------|
| 949     | 719     | 704       | 76%          | 74%            |

\*一定以上の不備がある回答を除いたもの

## 3 本市に適用されるバリアフリー基準

### (1) 国の基準と市の基準の整合

本市に所在する建築物に適用されるバリアフリー基準には、前述のとおり\*<sup>1</sup>国の基準である円滑化基準、市の基準である整備基準の2つがある。市の基準は、国の基準と適用対象が一部異なっており、国の基準を完全に網羅していない。

表 8 は、市の基準、国の基準それぞれにおいて、階段に手すりの設置を要する場合を示す。市の基準では、1 以上の指定する敷地内通路（以下「指定の敷地内通路」という。）にある階段に対して手すりを必要としているが、それ以外の敷地内通路については、手すりの設置を必要としない（条例規則別表第 2 の 1(4), 6(3)）。一方、国の基準では、指定の敷地内通路であるかどうかに関わらず、敷地内通路の階段\*<sup>2</sup>において手すりを必要としている（政令 16②イ）。

表 9 は、市の基準、国の基準それぞれにおいて、段を識別しやすいよう踏面（ふみづら）の端部（段鼻（だんばな））の色をその周囲と変えることを要する場合を示す。市の基準では、指定の敷地内通路にある階段に対して踏面の端部（段鼻）の色をその周囲と変えることを必要としているが、それ以外の敷地内通路については、必要としない（条例規則別表第 2 の 1(4), 6(5)）。一方、国の基準では、指定の敷地内通路であるかどうかに関わらず、敷地内通路の階段\*<sup>2</sup>において、踏面の端部（段鼻）の色をその周囲と変えることを必要としている（政令 16②ロ）。

表 10 は、市の基準、国の基準それぞれにおいて、階段に接する敷地内通路及び廊下等（外部出入口から利用居室に至るもの）に点字ブロックの敷設を要する場合を示す。設置箇所について 2 つの違いがある。まず、市の基準では、階段に接する敷地内通路又は廊下の上端及び下端に点字ブロックの敷設を必要としている（条例規則別表第 2 の 20(1)オ）が、国の基準では、下端には必要とせず上端にのみ必要としている（政令 11②, 21Ⅱ②ロ）。次に、市の基準では、階段に接する 1 以上の指定する廊下等（以下「指定の廊下等」という。）については点字ブロックの敷設を必要とし、それ以外の廊下等については、点字ブロックの敷設を必要としない（条例規則別表第 2 の 20(1)オ）。しかし、国の基準では、指定の廊下等であるかどうかに関わらず、階段の上端に接する廊下等\*<sup>3</sup>には点字ブロックの敷設を必要としている（政令 11②）。

\*1 「第 2 バリアフリー法令等の概要 2 建築物に関するバリアフリー法及び条例の関係」参照

\*2 不特定多数、又は主として高齢者、障害者等が利用するもの

\*3 不特定多数、又は主として視覚障害者が利用するもの

表 8 各基準において、階段に手すりを必要とする場合

|                  | 市の基準 | 国の基準 |
|------------------|------|------|
| 1以上の指定する敷地内通路の階段 | ○必要  | ○必要  |
| その他の敷地内通路の階段     | ×不要  | ○必要  |
| 建物内の階段(踊場以外)     | ○必要  | ○必要  |
| 建物内の階段(踊場)       | ○必要  | ○必要* |

・不特定多数又は高齢者・障害者等が主に使用する階段であることが前提

\* 元々の国の基準では不要であるが、条例委任規定により上乘せされている。

表 9 各基準において、階段の踏面の端部（段鼻）の色をその周囲と変えることを必要とする場合

|                  | 市の基準 | 国の基準 |
|------------------|------|------|
| 1以上の指定する敷地内通路の階段 | ○必要  | ○必要  |
| その他の敷地内通路の階段     | ×不要  | ○必要  |
| 建物内の階段           | ○必要  | ○必要  |

・不特定多数又は高齢者・障害者等が主に使用する階段であることが前提

表 10 各基準において、階段に接する敷地内通路・廊下等に点字ブロックの敷設を必要とする場合

|     |        |                                | 市の基準 | 国の基準 |
|-----|--------|--------------------------------|------|------|
| 階段の | 上端に接する | 1以上の指定する敷地内通路                  | ○必要  | ○必要  |
|     |        | その他の敷地内通路                      | ×不要  | ×不要  |
|     | 下端に接する | 1以上の指定する敷地内通路                  | ○必要  | ×不要  |
|     |        | その他の敷地内通路                      | ×不要  | ×不要  |
|     | 上端に接する | 1以上の指定する廊下等(外部出入口*から利用居室に至るもの) | ○必要  | ○必要  |
|     |        | その他の廊下等                        | ×不要  | ○必要  |
|     | 下端に接する | 1以上の指定する廊下等(外部出入口*から利用居室に至るもの) | ○必要  | ×不要  |
|     |        | その他の廊下等                        | ×不要  | ×不要  |

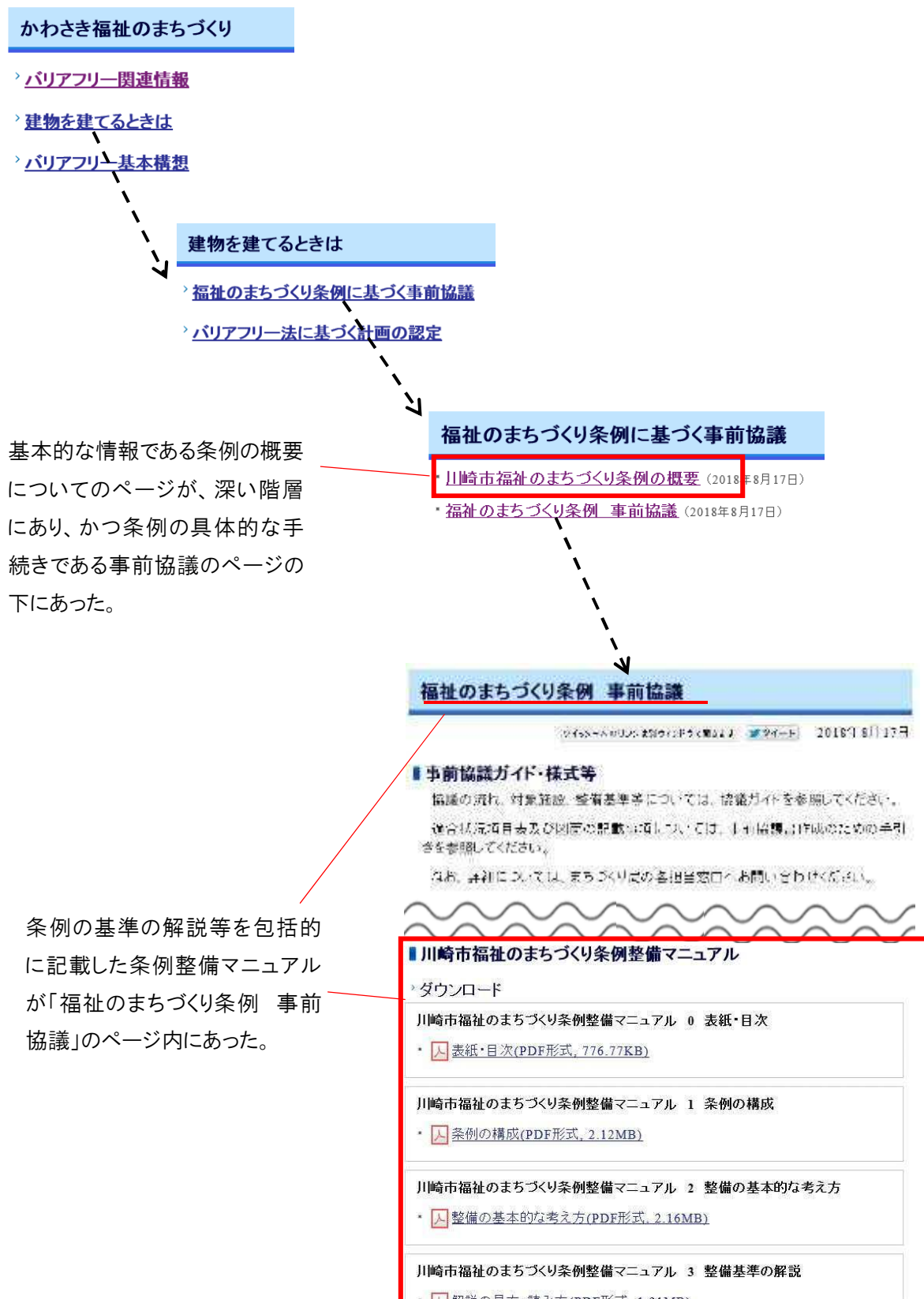
・不特定多数又は視覚障害者が主に使用する階段であることが前提

\* 地上又は駐車場に通ずる出入口のうち指定した1以上のもの。

## (2) 市の基準のホームページにおけるわかりやすい情報提供

条例及びバリアフリー基準（整備基準）について、条例を所管するまちづくり局では、本市ホームページにおいて情報提供を行っている。しかしながら、条例の解説や望ましい基準を記載した『川崎市福祉のまちづくり条例整備マニュアル（平成 21 年度改定版）』（以下「条例整備マニュアル」という。）が『福祉のまちづくり条例 事前協議』という一目でわかりにくいタイトルのページにある、条例の概要といった基本的な情報が深い階層にあるなど、ホームページの構成に課題があった（図 7）。

図 7 条例及びバリアフリー基準（整備基準）に関する本市のホームページの状況





## 4 ハード面のバリアフリーについて

現地調査では、法令等によりバリアフリー基準に適合させる義務のある**新築等建築物が基準に適合していない事例**、基準に適合させる努力義務がある**既存建築物が基準に適合していない事例**、点字ブロックの上に物を置くなどの**運用面等に課題がある事例**が確認された。

### (1) 新築等建築物が基準に適合していない事例

#### ア 敷地内通路の階段の手すり

市の基準では、指定の敷地内通路の階段には、手すりを設置しなければならないとし（条例規則別表第2の1(4)、6(3)）、国の基準では、指定の敷地内通路であるかどうかに関わらず、敷地内通路の階段\*<sup>1</sup>について、手すりを設置しなければならないとしている（政令16②イ）。

新築等建築物である菅生こども文化センター\*<sup>2</sup>において、指定の敷地内通路ではない敷地内通路上の階段に手すりが設置されていなかった（図8）。

\*1 不特定多数、又は主として高齢者、障害者等が利用するもの

\*2 2011年（H23年）3月に建築された。こども文化センターは児童厚生施設（社会福祉施設）に該当する。

図8 敷地内通路の階段に手すりが設置されていない（菅生こども文化センター）



### (2) 既存建築物が基準に適合していない事例及び運用面等に課題がある事例

#### ア 車いす使用者の動線

##### (ア) 車いす使用者用駐車区画から施設入口まで

##### a 排水溝の溝ぶた（グレーチング）等

指定の敷地内通路においては、排水溝の溝ぶた（以下「グレーチング」という。）は、つえや車いすの前輪などが落ち込まない構造（細目）である必要がある（条例規則別表第2の1(5)；図9）。指定の敷地内通路以外においても、車いす使用者等の利用が見込まれる通路上の溝ぶたは、同様の構造であることが望ましい。

車いす使用者用駐車区画から駐車場を出るまでに、目の粗いグレーチングを通行する必要がある施設があった（図10）。また、王禅寺余熱利用市民施設（ヨネッティ王禅寺）では、駐車場に車いす使用者が利用できる歩道等がなく\*、駐車場入口のゲートバーの下を潜り抜



けないと車いす使用者が駐車場の外に出ることができない構造となっていた（図 11）。

\* 駐車場内に歩道があるものの、歩道まで車いす使用者の通行の支障となる 2 cm を超える段差があり、また駐車車両の車体の一部が歩道にはみ出しているため、車いす使用者が利用することができない。

図 9 グレーチングの目

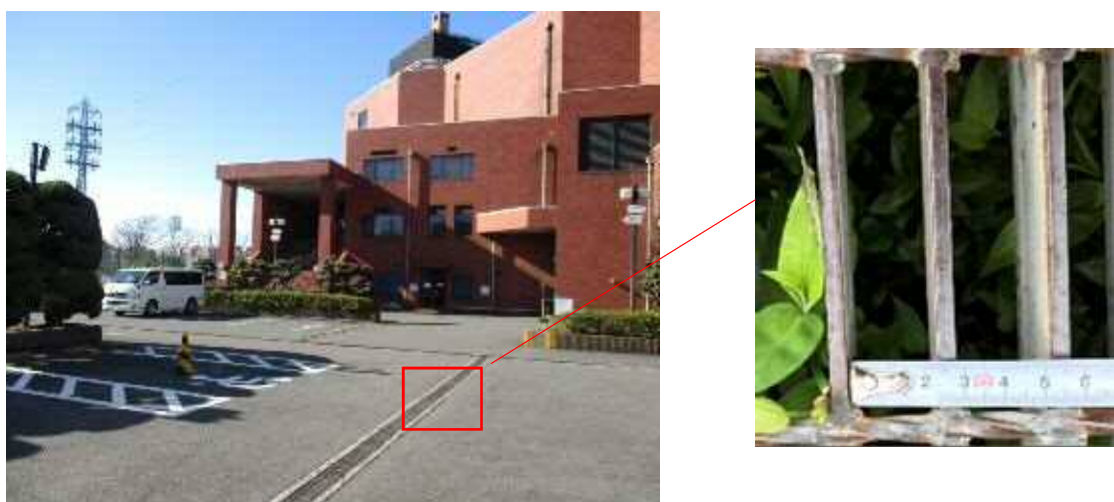


図 10 目の粗いグレーチング

(a)市役所第 3 庁舎

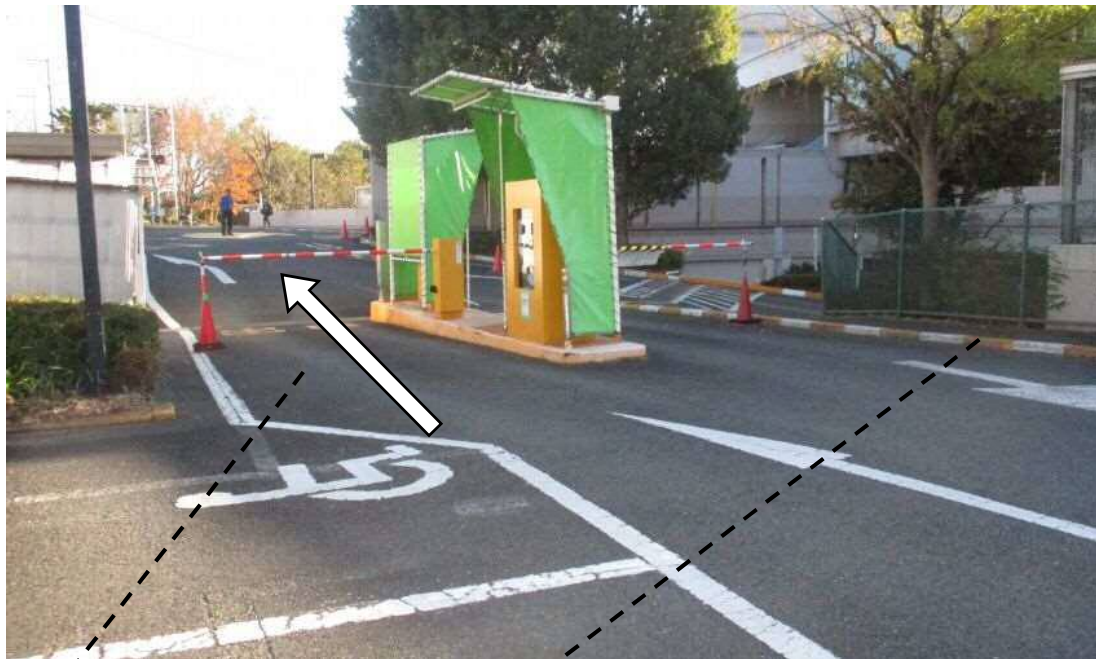


(b)労働会館(サンピアンかわさき)



ほか同様の事例：港湾振興会館（川崎マリエン）、千代ヶ丘老人いこいの家

図 11 車道と歩道の段差があり、車いす使用者はゲートバーを潜り抜けないといけない  
(王禅寺余熱利用市民施設(コネクティー王禅寺))



◆車いす使用者は、ゲートバーの下を潜って、施設まで行き来している。

◆車道と歩道の間に段差があり、車いす使用者が歩道上に上がれない。また、駐車車両の車体の一部が歩道にはみ出していた。



## b 障害物等

車いす使用者用駐車区画に、車いす使用者用駐車区画とは無関係の看板が置いてある施設があった(図 12)。また、北部リハビリテーションセンターにおいては、複数の車いす使用者用駐車区画があるものの、規定に合う寸法の区画が1つしかなく、なおかつその区画に施設の車両が駐車され、乗降スペースに鉢植えが置かれていた(図 13)。

図 12 車いす使用者用駐車区画に無関係の看板(麻生区役所)

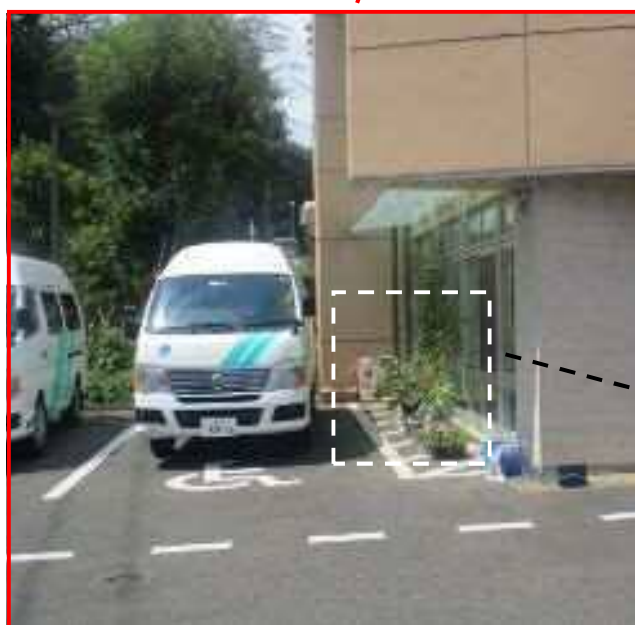


図 13 車いす使用者用駐車区画に鉢植え（北部リハビリテーションセンター）



複数台の車いす使用者用駐車区画があったものの、規定\*に合う寸法（幅 370cm 以上、奥行 500cm 以上）の区画は左四角で示す 1 区画のみであった。

\* 条例規則別表第 2 の 9(1)



現地調査時には、この区画に当該施設の車両が駐車しており、訪問者が利用することができない状態であった。また、乗降スペースに鉢植えが置かれていた。



#### （イ）施設入口周辺の段差

直接地上又は駐車場へ通ずる出入口のうち、それぞれ 1 以上の出入口は、車いす使用者の通行の妨げとなる段を設けないこととされている（条例規則別表第 2 の 2(2)）。また、敷地内通路において 2 cm を超える高低差がある場合には、傾斜路等により解消することとされている（条例規則別表第 2 の 1(3), 5(1)）。

調査の結果、施設入口において、車いす使用者等の支障となる 2 cm を超える段差が生じていた施設が 2 施設あった（図 14）。



図 14 施設入口周辺における車いす使用者等の支障となる段差

(a)幸区道路公園センター



(b)平こども文化センター



### (ウ) 窓口・廊下等

受付窓口等にカウンターを設ける場合は、1 以上のカウンターは、車いす使用者が円滑に利用できるよう、下部に車いす使用者のひざ等が入るけこみを設けたローカウンターを設けることとされている（条例規則別表第 2 の 15）。

調査の結果、ローカウンターの下部にけこみが設けられていたが、けこみに物を置いていた施設があった（図 15）。

また、窓口前の通路に立て看板がはみ出て、通行の妨げになっていた施設があった（図 16）。

図 15 ローカウンターのけこみに物を置いていた（登戸行政サービスコーナー）



図 16 窓口前の通路に立て看板がはみ出ていた（麻生区役所）



## イ 傾斜路・階段・エレベーター等

### (ア) 手すり

敷地内通路上及び建物内の傾斜路と階段には、手すりを設置する必要がある（政令 12①, 13①, 16②イ, 16③イ；条例規則別表第 2 の 1(3), 1(4), 4(3), 5(1)エ, 6(3)）。また、社会福祉施設及び医療施設においては、廊下等に手すりを設置する必要がある（条例規則別表第 2 の 4(4)）。

調査の結果、傾斜路、階段又は廊下の一部に手すりがなかった施設が 12 施設（図 17 から図 20）、手すりを設置しているものの、途中で消滅している階段又は傾斜路がある施設が 2 施設あった（図 21）。また、階段の手すりの設置位置が利用者の利便に合っていないと考えられる施設が 2 施設あった（図 22）。

さらに、傾斜路内に植栽が入り込んでいる事例（図 23）があった。

図 17 敷地内通路の傾斜路に手すりがない

(a)川崎区役所田島支所



(b)南部身体障害者福祉会館



(c)市民プラザ



(d)堤根余熱利用市民施設(ヨネッティー堤根)



(e)北部サービスセンター(水道) (f)中部サービスセンター(水道)



図 18 敷地内通路の階段に手すりがない

(a)南部身体障害者福祉会館



(b)市民ミュージアム



(c)北部サービスセンター(水道)



(d)堤根余熱利用市民施設(ヨネッティー堤根)



(e)王禅寺余熱利用市民施設(ヨネッティー王禅寺)



図 19 建物内の傾斜路・階段に手すりがない(港湾振興会館(川崎マリエン))



図 20 廊下に手すりがない

(a)川崎病院



(b)平老人いこいの家



(c)高津老人いこいの家





図 21 傾斜路又は階段の手すりが途中で消滅

(a)川崎区役所田島支所



(b)市民ミュージアム



(c)市民ミュージアム



図 22 手すりの設置位置が不適切

(a)市民ミュージアム

手すりの位置が高い(最大 135cm)。



(b)宮前図書館

手すりが途中から反対方向



図 23 傾斜路に植栽が入り込んでいる

(a)石川記念武道館



(b)北部サービスセンター(水道)



**(イ) 階段の踏面の端部（段鼻）の色**

敷地内通路上及び建物内の階段は、段を踏み外さないよう、踏面の端部（段鼻）とその周囲の部分との色の明度等の差の大きいものとするこゝで、段を容易に識別できるものとする必要がある（政令 12③, 16②ロ；条例規則別表第 2 の 1(4), 6(5)）。

調査の結果、踏面の端部（段鼻）とその周囲の色が同一である階段のある施設が 6 施設あった（図 24）。

図 24 階段の踏面の端部（段鼻）とその周囲の色が同一

(a)日吉合同庁舎



(b)南部身体障害者福祉会館



(c)宮前区役所



(d)かわさきエコ暮らし未来館



ほか同様の事例：  
入江崎余熱利用プー  
ル、市民ミュージア  
ム



### (ウ) 傾斜路の下端の段差

指定の敷地内通路において、2 cm を超える高低差が生じた場合、傾斜路等により高低差を解消する必要がある（条例規則別表第 2 の 1(3), 5(1)）。指定の敷地内通路以外の敷地内通路においても、傾斜路など車いす使用者の通行を想定した措置が取られた場所には、2 cm を超える段差が生じていないことが求められる。

調査の結果、敷地内通路上の傾斜路の下端に 2 cm を超える段差が生じていた施設が 2 施設あった（図 25）。

図 25 傾斜路の下端に 2 cm を超える段差がある

(a) 入江崎余熱利用プール



(b) 市民ミュージアム\*



\* 指定の敷地内通路ではないと考えられる。

### (エ) エレベーターの押ボタンの点字表示

バリアフリー対応のエレベーターには、かご内及び乗降ロビーの押ボタン等に点字による操作及び階数を表示する必要がある（政令 18Ⅱ⑤リ；条例規則別表第 2 の 7(1)ケ）。

調査の結果、エレベーターのかご内において、押ボタンの下に付された階数を表示する点字がはがれていた事例、乗降ロビーの押ボタンに付された点字が掲示物により隠れていた事例があった（図 26）。

図 26 押ボタンの点字表示が機能していなかった事例(多摩区役所)



押ボタンの点字表示が掲示物により隠れていた。



点字表示がはがれていた。

#### (オ) エスカレーターのくし板の色

エスカレーターを設ける場合、くし板をステップ部と区別しやすい色とする必要がある(条例規則別表第2の20(4)；図 27)。

調査の結果、エスカレーターのくし板がステップ部と区別しやすい色になっていない施設が4施設あった(図 28)。

図 27 エスカレーターのくし板の色



図 28 くし板がステップ部と区別しやすい色になっていない

(a)川崎区役所



(b)川崎病院



ほか同様の事例：高津市民館、市民ミュージアム

## ウ 点字ブロック

### (ア) 点字ブロックが全く敷設されていない

道等から館内の受付又は案内板までの特定の敷地内通路・廊下において、点字ブロックを適切な場所に敷設する必要がある（政令 21Ⅱ①；条例規則別表第 2 の 20(1)）。また、建物内では、視覚障害者に階段等の位置を知らせ、安全かつ円滑に利用できるようにするため、階段・傾斜路の上端、下端、踊場とエレベーターロビーの操作盤前に、点字ブロックを敷設する必要がある（政令 11②, 12⑤, 13④, 21Ⅱ②ロ；条例規則別表第 2 の 20(1)）。

調査の結果、施設内に点字ブロックが全く敷設されていない施設が 13 施設あった(図 29)。

図 29 施設内に点字ブロックが全く敷設されていない

(a)堤根余熱利用市民施設(ヨネッティー堤根)



(b)高津老人いこいの家



ほか同様の事例：小杉行政サービスコーナー、菅行政サービスコーナー、新城こども文化センター、菅こども文化センター、平こども文化センター、宮前平こども文化センター、石川記念武道館、千代ヶ丘老人いこいの家、平老人いこいの家、南部サービスセンター（水道）、北部サービスセンター（水道）

## (イ) 点字ブロックの不適切な敷設等

### a 種類・向き等

点字ブロックには、進行方向を示す線状ブロックと危険箇所や誘導対象物等の位置を示す点状ブロックがあり、両者を適切に組み合わせて適切な場所に敷設する必要がある（政令 11 ②, 12⑤, 13④, 21Ⅱ；条例規則別表第 2 の 20(1)；図 30）。

調査の結果、本来、線状ブロックにより進行方向を示すべきとされる位置に点状ブロックを敷設していた施設が 5 施設あった（図 31）。一方、本来点状ブロックにより扉の存在を警告すべき位置に線状ブロックを敷設していた施設が 4 施設あった（図 32）。また、点字ブロックの向きや貼り方が不適切な施設が 2 施設あった（図 33）。

図 30 線状ブロック・点状ブロック及び適切な敷設の仕方の例

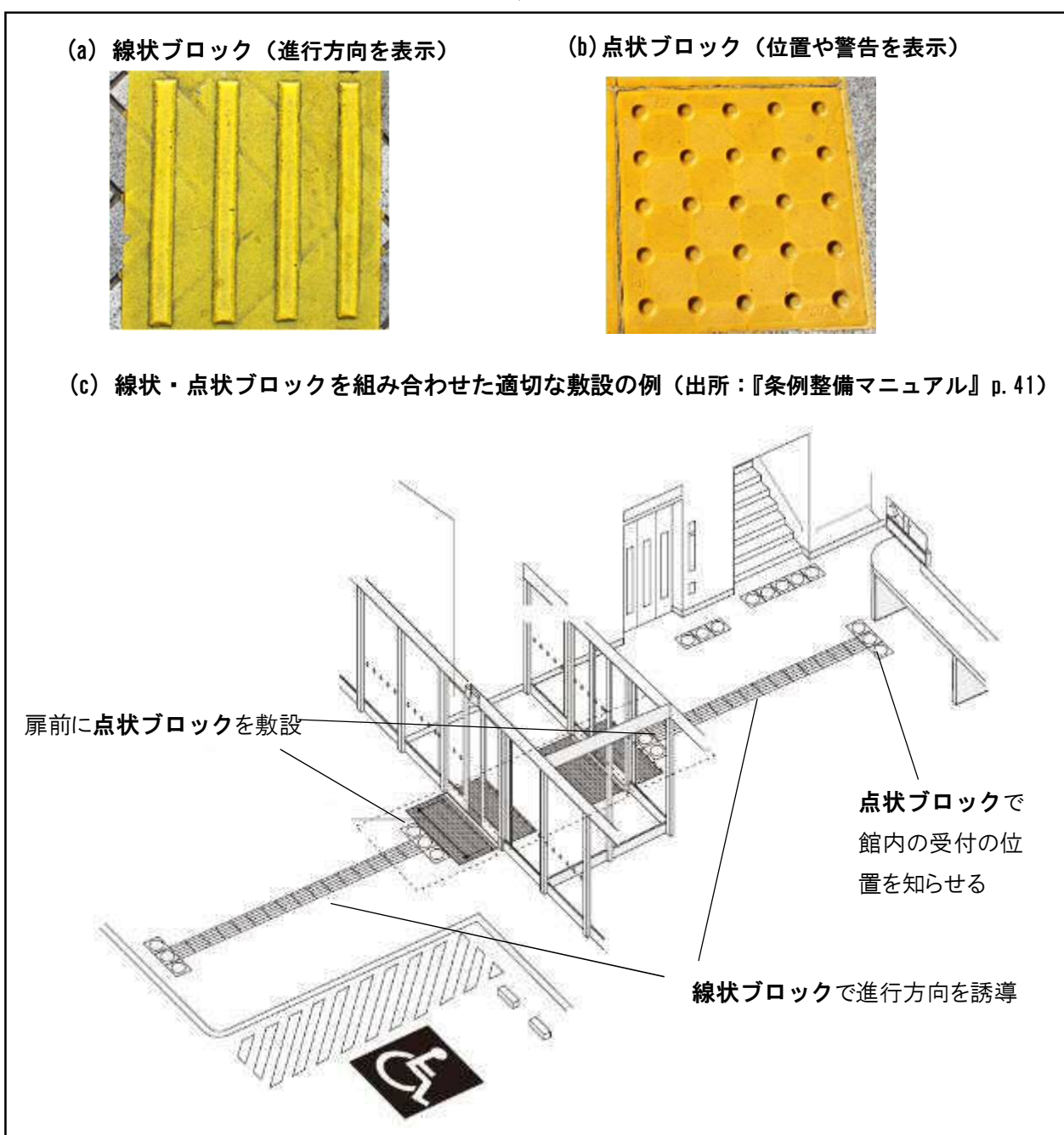




図 31 線状ブロックを敷設すべき位置に点状ブロックを敷設

(a)川崎区役所大師支所



(b)市役所第3庁舎



(c)労働会館(サンピアンかわさき)



(d)市民プラザ



(e)中原区役所



図 32 点状ブロックを敷設すべき位置に線状ブロックを敷設

(a)川崎区役所田島支所



(b)王禅寺余熱利用市民施設(ヨネツティー王禅寺)



(c)市民プラザ



(d)市民ミュージアム

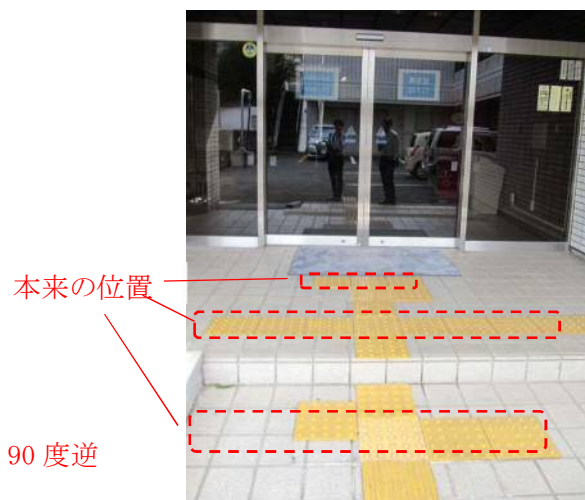


図 33 敷設の向きや位置が不適切

(a)入江崎余熱利用プール



(b)中部サービスセンター(水道)





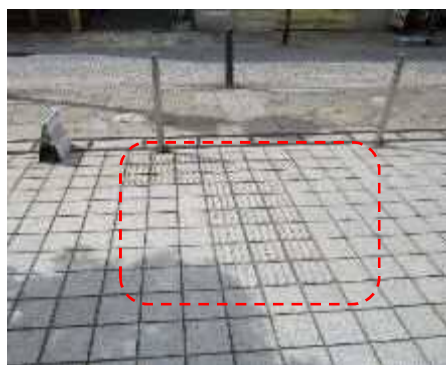
## b 色

点字ブロックは、周囲の床面との明度等の差が大きいことにより容易に識別できるものとされている（政令 21Ⅱ①；条例規則別表第 2 の 20(1)）。

調査の結果、点字ブロックの色が床面と同一であった施設が 11 施設あった（図 34）。

図 34 点字ブロックの色が床面と同一

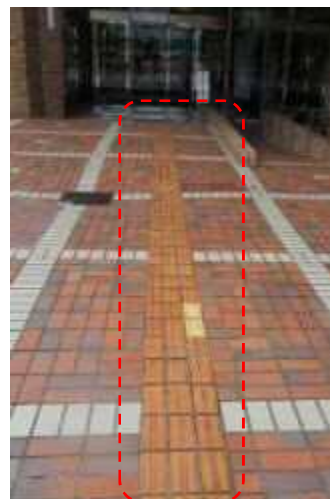
(a)市役所第3庁舎



(b)教育文化会館大師分館



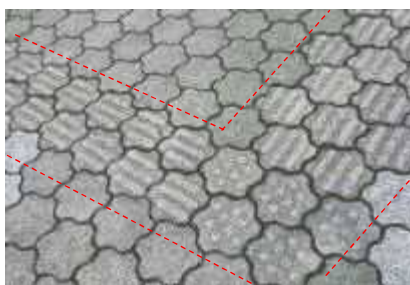
(c)麻生市民館



(d)麻生スポーツセンター



(e)港湾振興会館(川崎マリエン)



(f)宮前市民館



(g)王禅寺余熱利用市民施設  
(ヨネッティー王禅寺)



(h)総合福祉センター(エポックなかはら)



(i)中央支援学校



(j)かわさきエコ暮らし未来館



(k) 南部身体障害者福祉会館



### c 規格

点字ブロックは、平成 13 年に JIS 規格（日本工業規格）が定められ、市の基準においては、点字ブロックの構造は、JIS 規格の構造としている（『条例整備マニュアル』p. 88）。

調査の結果、JIS 規格に合致していない点字ブロックを敷設している施設があった（図 35）。

図 35 規格に合致していない点字ブロックの例

(a)中原区役所



(b)麻生区役所



(c)宮前市民館



規格に合致  
していない

規格に合致  
している



### d 途絶・部分的な敷設

#### (a) 館内の受付等までの敷地内通路・廊下等

道等から館内の受付又は案内板までの特定の敷地内通路・廊下等において、点字ブロックを適切な場所に設置する必要がある（政令 21Ⅱ①；条例規則別表第 2 の 20(1)）。

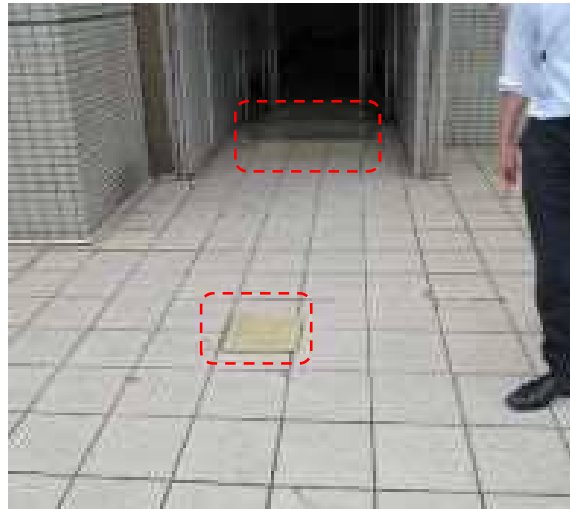
点字ブロックを連続させずに敷設していた施設（図 36）、施設入口の扉に至る前で途絶していた施設（図 37）、館内の受付等に至る前で途絶していた施設（図 38）など受付等まで点字ブロックの誘導がない施設が 14 施設あった。

図 36 点字ブロックを連続させずに敷設

(a) 港湾振興会館(川崎マリエン)



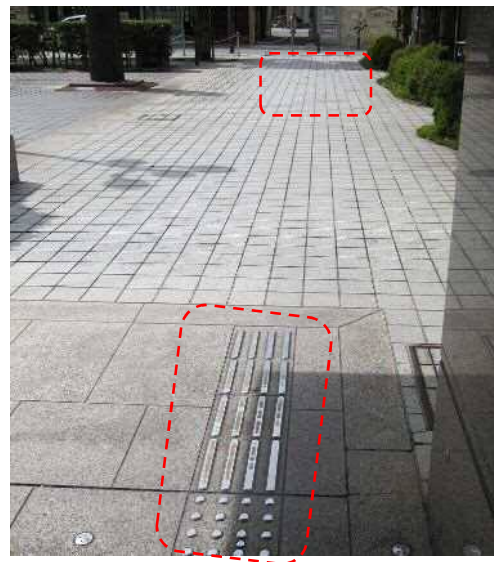
(b) 入江崎余熱利用プール



(c) 大山街道ふるさと館



(d) 市役所第3庁舎



(e) 中央支援学校



(f) 教育文化会館大師分館(再掲)





図 37 施設入口の扉に至る前で点字ブロックが途絶

(a)麻生区役所



(b)市民ミュージアム



(c)幸こども文化センター



(d)宮前区役所向丘出張所



(e)西加瀬こども文化センター



図 38 点字ブロックが館内の受付等まで至る前で途絶

(a)川崎区役所田島支所



(b)総合福祉センター(エポックなかはら)



館内の受付  
(総合案内)

(c)南部身体障害者福祉会館



点字表示付の案内板

## (b) 建物内等

建物内や敷地内通路では、視覚障害者に階段等の位置を知らせ、安全かつ円滑に利用できるようにするため、階段・傾斜路の上端、下端、踊場とエレベーターロビーの操作盤前に、点状ブロックを敷設する必要がある（政令 11②, 12⑤, 13④, 21Ⅱ②ロ；条例規則別表第2の20(1)エ, オ, カ）。

調査の結果、敷地内通路の階段・傾斜路の上端に点状ブロックのない施設が3施設（図 39）、建物内の階段・傾斜路の上端に点状ブロックのない施設が7施設（図 40）あった。また、階段・傾斜路の下端及び踊場に点状ブロックがない施設が9施設（図 41）、エレベーターロビーの操作盤前に点状ブロックがない施設が8施設あった（図 42）。



図 39 敷地内通路の階段・傾斜路の上端に点状ブロックがない

(a)麻生区役所



(b)西加瀬こども文化センター



(c)入江崎余熱利用プール



図 40 建物内の階段・傾斜路の上端に点状ブロックがない

(a)港湾振興会館(川崎マリエン)



(b)大山街道ふるさと館



(c)宮前市民館



(d)高津市民館



ほか同様の事例: 中原区役所、川崎病院、中央支援学校

図 41 建物内の階段・傾斜路の下端、踊場に点状ブロックがない

(a)高津区役所橘出張所



(b)中原区役所



(c)市民プラザ



(d)宮前区役所向丘出張所



(e)幸スポーツセンター



(f)市役所第3庁舎



(g)麻生図書館



(h)川崎区役所田島支所



(i)中部サービスセンター(水道)



図 42 エレベーター前の操作盤前に点状ブロックがない

(a)かわさき南部斎苑



(b)入江崎余熱利用プール



(c)麻生市民館



(d)労働会館(サンピアンかわさき)



(e)麻生図書館



(f)市民ミュージアム



(g)市役所第3庁舎



(h)中原区役所



#### e 誘導先が不適切

調査の結果、過去に受付カウンターを移動させたものの、点字ブロックを移設しなかった等の理由で、受付と無関係の場所に誘導していた施設が5施設(図 43)、点字ブロックが受付の下敷きになっていた施設が3施設(図 44)確認された。また、点字ブロックにより、常時施錠されている扉に誘導していた施設が2施設(図 45)あった。



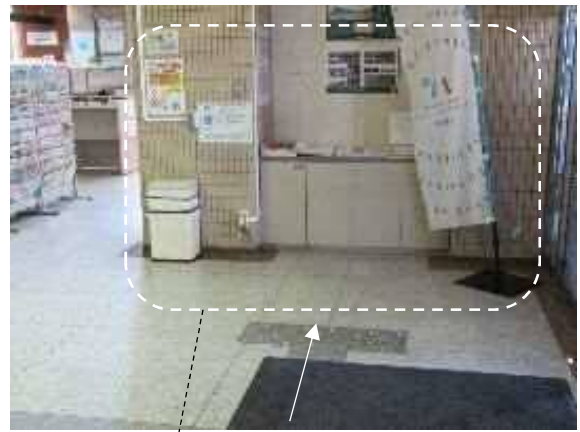
図 43 受付と無関係の場所に誘導していた

(a)高津区役所橘出張所



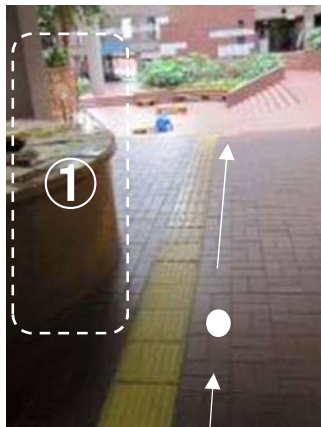
写真コーナー(過去に受付があったと考えられる場所)に誘導

(b)中原区役所



現在何もない場所(過去に受付があったと考えられる場所)に誘導

(c)市民プラザ



①チラシ置き場(過去に受付があったと考えられる場所)に誘導

②何もない場所(広場)に誘導

(d)多摩区役所



過去に守衛室があったと考えられる場所に誘導

(e)日吉合同庁舎



動物園魅力発信コーナー(点字なし)に誘導



図 44 点字ブロックが受付カウンターの下敷きになっていた

(a)幸スポーツセンター



(b)宮前図書館



(c) 宮前市民館



図 45 常時施錠されている扉に誘導していた

(a)麻生区役所



(b)労働会館(サンピアンかわさき)



#### f 劣化、損壊

点字ブロックが割れて突き出ている施設、広範囲に敷設された点字ブロックの大部分がはがれていた施設など、劣化、損壊している点字ブロックが放置されている施設が6施設あった(図46)。

図 46 点字ブロックの劣化、損壊が放置されていた

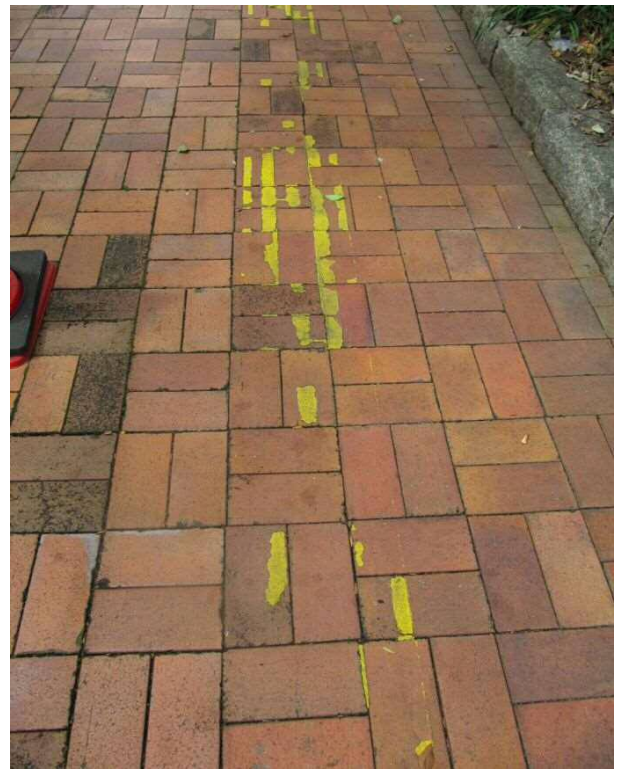
(a)川崎病院

(点字ブロックが割れて突き出ている)



(b)とどろきアリーナ

(点字ブロックの大部分がはがれて落ちていた)



(c)労働会館(サンピアンかわさき)



(d)川崎区役所田島支所



(e)王禅寺余熱利用市民施設(ヨネッティー王禅寺)

(点字ブロックの上にセメントが塗られていた)



点字ブロッ  
クの位置

(f) 日吉合同庁舎

(点字ブロックが劣化し摩耗していた)



## g マットなどの障害物

### (a) マット

点字ブロックの上にマットなどの物を置いていた施設が 17 施設あった (図 47)。一方、点字ブロックを避けてマットを設置するなど、点字ブロックの上に重ねることなくマットを置いていた施設があった (図 48)。

図 47 点字ブロックの上に障害物（マット）を置いていた

(a)多摩病院



(b)中原区役所



(c)多摩区役所



(d)市民プラザ



(e)有馬・野川生涯学習支援施設  
(アリーノ)



(f)川崎区役所大師支所



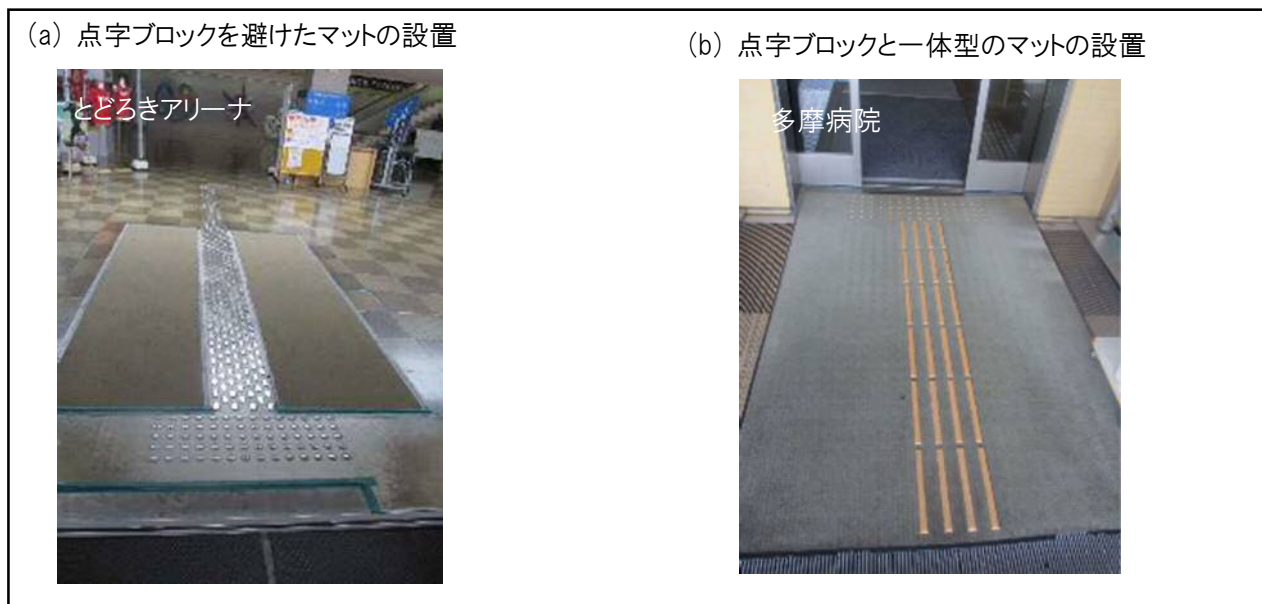
(g)川崎病院



ほか同様の事例：宮前区役所、川崎区役所田島支所、宮前市民館、幸スポーツセンター、多摩スポーツセンター、麻生スポーツセンター、総合福祉センター（エポックなかはら）、労働会館（サンピアンかわさき）、市民ミュージアム、港湾振興会館（川崎マリエン）



図 48 【参考事例】点字ブロックと両立するマットの設置



(b) マット以外の障害物

点字ブロックの上や前に鉢植え等の障害物を置いていた施設が 11 施設あった（図 49～図 51）。

図 49 点字ブロックの上や前に障害物（マット以外）を置いていた

(a) 大山街道ふるさと館



(b) 有馬・野川生涯学習支援施設(アリーノ)



(c) かわさき市税事務所



(d) 北部リハビリテーションセンター





図 50 点字ブロックの上や前に障害物（マット以外）を置いていた②

(a)中央支援学校



(b)さいわい健康福祉プラザ



(c)教育文化会館大師分館



図 51 エレベーターの操作盤前に物を置いていた

(a) 港湾振興会館(川崎マリエン)



(b)王禅寺余熱利用市民施設（ヨネッティー王禅寺）



(c) 川崎区役所大師支所



(d) 中原区役所



## エ 案内板、インターホン

### (ア) 点字による案内表示

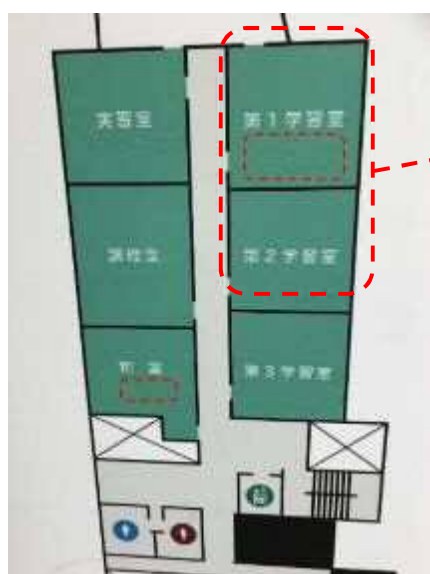
バリアフリー化を施したエレベーター、トイレ、駐車場を有する施設は、それらを案内する案内表示を設置する必要がある、視覚障害者に対する案内設備は、点字等による表示を行うこととされている（政令 20 I, II；条例規則別表第 2 の 17(2)）。また、市の基準では、階段等の手すりの始末端部に必要に応じて点字等による案内をするものとされている（条例規則別表第 2 の 20(2)）。

調査の結果、案内板に点字を付しているものの、点字の表記が誤っていた施設（図 52）や、日本語の表記と異なる内容の点字を付していた施設があった（図 53）。

また、手すりに以前あった部署の名称が点字等で表示されていた事例があった（図 54）。

図 52 点字の表記が誤っていた（有馬・野川生涯学習支援施設（アリーナ））

#### (a) 「だい」の一部が欠けている



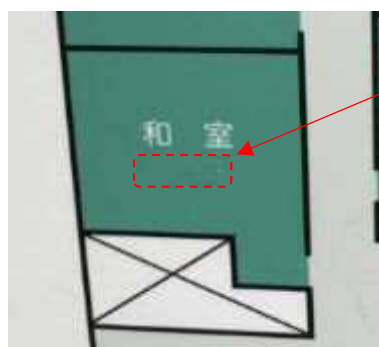
※白点線枠は「だい」を示す部分。  
本来①と②は同じになるはずであるが異なっている。  
②の第2学習室の点字が正しく、①の第1学習室の点字は一部欠けていて読めない。

#### (b) 「ちいきとしよしつ」の「ち」が「エ」になっている



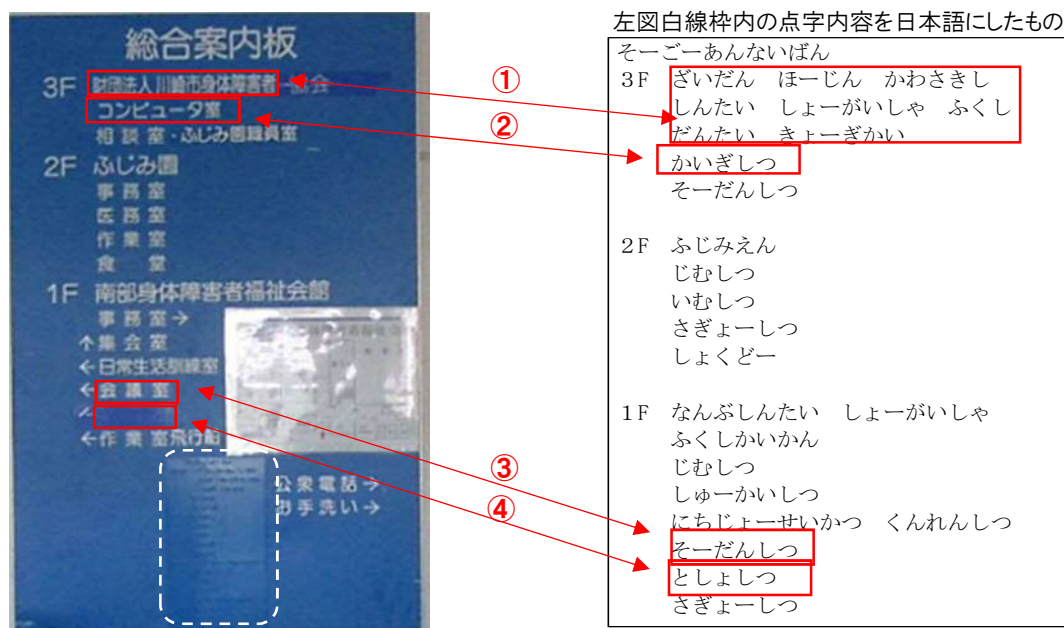
エいき としよしつ

#### (c) 「わしつ」の「わ」がない



しつ

図 53 日本語と異なる点字表記を付していた（①～④で不一致）（南部身体障害者福祉会館）



- ①：団体名が異なっている。②：「コンピュータ室」（日本語）が「かいぎしつ」（点字）になっている。  
③：「会議室」（日本語）が「そーだんしつ」（点字）になっている。④：「としようしつ」（点字）が残っている。

図 54 手すりに以前あった部署の名称を点字及び日本語で表示（多摩区役所）



## （イ）インターホン

### a インターホンの案内表示

エレベーターを設置していない複数階からなる施設においては、代替措置として建物入口にインターホンを設置し、インターホンの呼び出しに応じ職員が降りて車いす使用者等に対応することが考えられる。利用者に対しインターホンの存在及び用途を認識させるためには、参考事例（図 55）のように案内表示を行う必要がある。

調査の結果、車いす使用者等のためにインターホンを設置しているものの、案内表示を行っていない施設があった（図 56）。

図 55 【参考事例】インターホンの案内表示の例(中部サービスセンター(水道))



図 56 案内標示のない車いす使用者等のためのインターホン(北部サービスセンター(水道))



車いす使用者などのための  
インターホン

#### b インターホンの前の段差

調査の結果、車いす使用者等のためにインターホンを設置しているものの、インターホンの前に大きな段差があり、車いす使用者がインターホンを使用することが困難な施設があった(図 57)。



図 57 車いす使用者等のためのインターホンの前に大きな段差があった

(a) 新城こども文化センター



(b) 南部サービスセンター(水道)



## オ トイレ

### (ア) オストメイト用洗浄器具

利用者の利用に供するトイレを設ける場合、オストメイト用の洗浄器具を設けた多機能トイレを1以上設ける必要がある（政令14Ⅰ②；条例規則別表第2の8(1)ス；図58）。

調査の結果、オストメイト用の洗浄器具が1台も設置されていない施設が31設あり、この中には、洗浄器具の設置が可能と思われる広さを有するトイレもあった（図59）。

図 58 オストメイト用洗浄器具の例



図 59 オストメイト用洗浄器具が設置されていない多機能トイレ(多摩区役所)



ほか同様の事例：川崎区役所、高津区役所、宮前区役所、麻生区役所、川崎区役所田島支所、川崎区役所大師支所、日吉合同庁舎、高津区役所橘出張所、宮前区役所向丘出張所、労働会館、高津市民館、宮前市民館、麻生市民館、とどろきアリーナ、幸スポーツセンター、麻生スポーツセンター、入江崎余熱利用プール、堤根余熱利用市民施設（ヨネッティー堤根）、王禅寺余熱利用市民施設（ヨネッティー王禅寺）、市民ミュージアム、かわさきエコ暮らし未来館、大山街道ふるさと館、教育文化会館大師分館、南部身体障害者福祉会館、かわさき健康づくりセンター、総合福祉センター（エポックなかはら）、千代ヶ丘老人いこいの家、幸こども文化センター、宮前平こども文化センター、中部サービスセンター（水道）

一方、通常の洗浄器具の設置がスペース的に困難なトイレにおいて、簡易型洗浄器具を便器に取り付けた便座や、便座の前方が広く、腰掛けたままパウチの中身を捨てられる前広便座を設置している施設があった（図 60）。また、トイレ内にオストメイトに関して説明し理解を求める掲示をしている施設があった（図 61）。

図 60 【参考事例】簡易型洗浄器具・前広便座

(a)簡易型洗浄器具(川崎病院)



(b)前広便座(市役所第 3 庁舎)



かわさき基準(KIS)  
認証福祉製品

図 61 【参考事例】トイレ内に掲示されたオストメイトの説明(市役所第3庁舎)



## (イ) 手すり

多機能トイレ以外に小便器を設ける場合は、1以上の小便器については、手すり付きの床置き式又は壁掛け式の小便器(受け口の高さが35cm以下のもの。)を設置する必要がある(条例規則別表第2の8(2)カ)。

調査の結果、手すり付きの小便器が1台も設置されていない施設が3施設あった(図62)。

図 62 手すり付きの小便器が1台も設置されていない

(a)川崎区役所大師支所



(b)労働会館(サンピアンかわさき)



(c)川崎区役所田島支所





### (ウ) 入口段差

条例では、多機能トイレ以外に利用者に供するトイレを設ける場合は、出入口には段を設けないこととされている（条例規則別表第2の8(2)イ）。

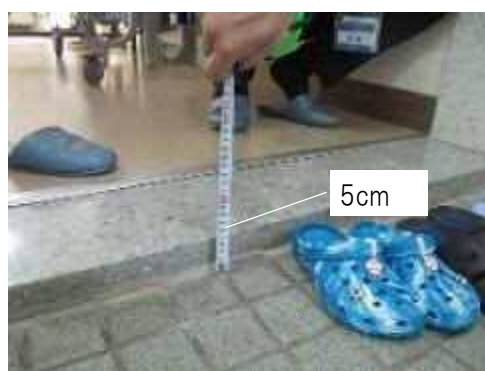
調査の結果、トイレの入口に2cmを超える段差がある施設が5施設あった（図 63）。

図 63 トイレの入口に段差がある

(a)千代ヶ丘老人いきいの家



(b)平こども文化センター



ほか同様の事例：高津老人いきいの家、平老人いきいの家、北部サービスセンター（水道）

### (エ) 多機能トイレの障害物

多機能トイレの手すりの使用を妨げる物が置かれている施設が3施設あり（図 64）、トイレ内やトイレの前に物が置かれ速やかに使用することが困難となっていた施設が2施設あった（図 65）。

図 64 多機能トイレの手すりの使用を妨げる物が置かれている

(a)麻生区役所



(b)大山街道ふるさと館

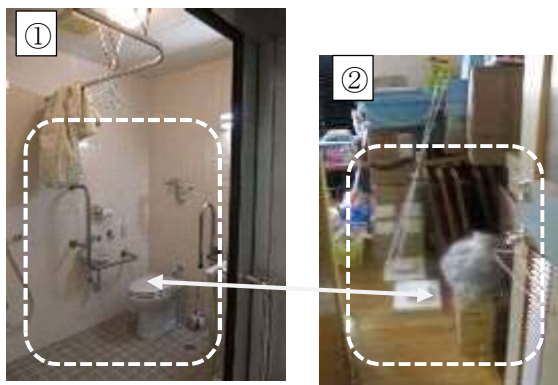


ほか同様の事例：高津区役所橘出張所



図 65 多機能トイレ内や前に物が置かれている

(a)幸こども文化センター\*



(b)菅生こども文化センター



\* 多機能トイレ内(写真①)に不用品や清掃用具(写真②)が置かれ、倉庫として使用されていた。

#### (オ) 表示

バリアフリー化の措置がとられた多機能トイレの付近には、多機能トイレがあることを表示する標識を見やすい位置に設ける必要がある(政令 19; 条例規則別表第2の8(1)サ, 17(3))。

調査の結果、多機能トイレを設置しているものの、多機能トイレがあることを示す表示がない施設があった(図 66)。

図 66 多機能トイレがあることを示す表示がない(幸こども文化センター)



#### (カ) 多機能トイレの水栓

バリアフリー対応の多機能トイレにおいて、手洗い場の水栓については、レバー式や自動式など簡単に操作できるものとするのが望ましいとされる(『条例整備マニュアル』p. 57)。

調査の結果、多機能トイレにおいて、手洗い場の水栓がレバー式又は自動式等でなかった施設があった(図 67)。

図 67 多機能トイレの手洗い場の水栓がレバー式又は自動式ではない(川崎区役所大師支所)



(キ) 多機能トイレの照明スイッチの位置

多機能トイレには、誰もが使いやすいような配慮が求められるため、照明スイッチについても車いす使用者や子どもにとって、押しやすい高さ(90～100cm程度)にあることが望ましい。

調査の結果、多機能トイレのスイッチが130cm前後の高さにある施設が3施設あった(図68)。

図 68 多機能トイレの照明スイッチが車いす使用者や子どもにとって高い位置にある

(宮前区役所向丘出張所)



床から130cm

ほか同様の事例;市民プラザ、中部サービスセンター(水道)

## 5 ソフト面のバリアフリーについて

### (1) 施設ホームページにおける情報提供

高齢者や障害者等が施設に行く際、事前にバリアフリー設備の有無や位置を確認できれば、円滑に施設を利用することができるため、可能な限り施設のホームページでバリアフリー設備の情報を案内することが望ましい。

現地調査を行った施設のホームページを確認したところ、多機能トイレの情報を案内していない施設が7施設、車いす使用者用駐車区画の情報を案内していない施設が8施設あった(表 11)。

**表 11 施設ホームページでバリアフリー情報の案内が不十分である施設**

| 多機能トイレの情報なし   | 車いす使用者用駐車区画の情報なし |
|---------------|------------------|
| かわさき市税事務所     | みぞのくち市税事務所       |
| かわさき南部斎苑      | かわさき南部斎苑         |
| かわさき健康づくりセンター | かわさき健康づくりセンター    |
| 高津区役所橘出張所     | 千代ヶ丘老人いこいの家      |
| 宮前市民館         | 百合丘老人いこいの家       |
| 宮前区役所向丘出張所    | 南部サービスセンター (水道)  |
| 麻生市民館         | 中部サービスセンター (水道)  |
|               | 北部サービスセンター (水道)  |

### (2) 窓口におけるバリアフリー対応

#### ア バリアフリーに関する基本的知識

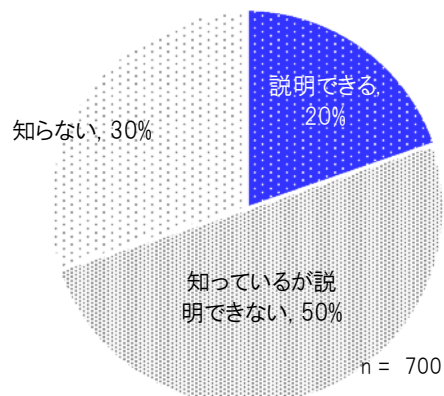
障害者等の特性や対応の上での留意点などバリアフリー対応に関する知識を有していることが、障害者等に対する適切な対応につながる。例えば、聴覚障害者は、大きく、ろう者、中途失聴者、難聴者に分類されるが、ろう者は第一言語が手話であるため、日本語の理解が十分でない人もおり、筆談よりも手話によるコミュニケーションを希望する場合もあると考えられる。この場合、対応する窓口職員が聴覚障害者の特性の違いを理解しており、本市の手話通訳者派遣制度\*を知っていれば、本人の希望を聞いて同制度を案内するなどの対応が可能となる。

区役所及び市税事務所の窓口職員 949 人を対象に、e ラーニングシステムを用いてアンケートを行い、バリアフリーに関する基本的事項について、知っているか(説明できるか)を尋ねた。その結果、聴覚障害の分類について「説明できる」と回答した人は 20%、本市手話通訳者派遣制度について「説明できる」と回答した職員は 12%であった(図 69(a), (b))。また、オストメイトについて「説明できる」と回答した職員は 27%、点字ブロックの種類を「説明できる」と回答した職員は 29%であった(図 69(c), (d))。

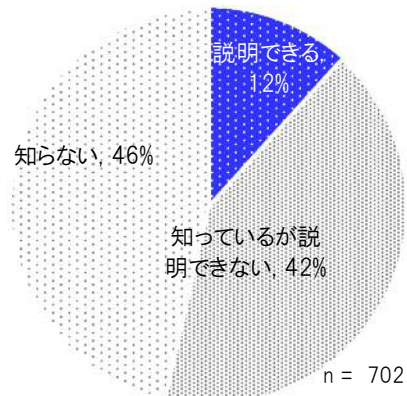
\* 手話通訳者が必要な個人や団体に、川崎市聴覚障害者情報文化センターが手話通訳者を派遣する制度。事前予約が必要であるが、個人の場合、無料で利用できる。

図 69 窓口職員のバリアフリーに関する基本的知識の状況\*

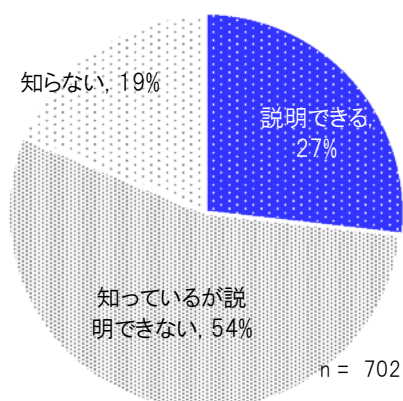
(a) 聴覚障害者の分類



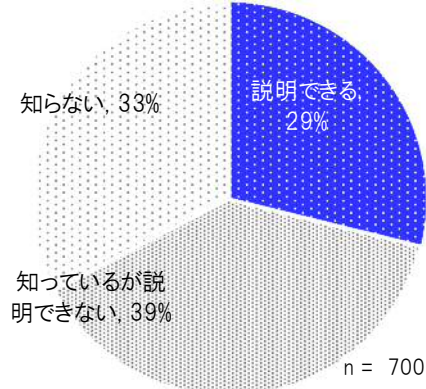
(b) 本市手話通訳者派遣制度



(c) オストメイト



(d) 点字ブロックの種類



\* 表示単位未満四捨五入のため合計が100%にならないことがある。また一部未回答があるため、分母は一致しない。

## イ バリアフリー対応に関する知識を向上させる取組

### (ア) 研修

本市では、バリアフリー対応に関する知識を向上させる取組として、障害者への対応方法、配慮する点等に関する研修等が行われている（表 12）。しかしながら、窓口職員に対するアンケートでは、全体の 88%（区役所職員：82%，市税事務所職員：98%）がそのような研修等を受講したことがないと回答していた（図 70）。

研修に参加した 12%の職員について、研修内容について尋ねたところ、図 71 のとおりであった。

表 12 障害者への対応方法等に関する研修の例

| 研修名         | 参加人数[H30年度] |     |
|-------------|-------------|-----|
|             | 区役所等職員*     | その他 |
| ユニバーサルマナー研修 | 71          | 5   |
| 聴覚障害者対応研修   | 13          | 22  |

\* 区役所(支所含む)及び市税事務所の職員



図 70 バリアフリー対応に関する研修の受講経験\*の有無

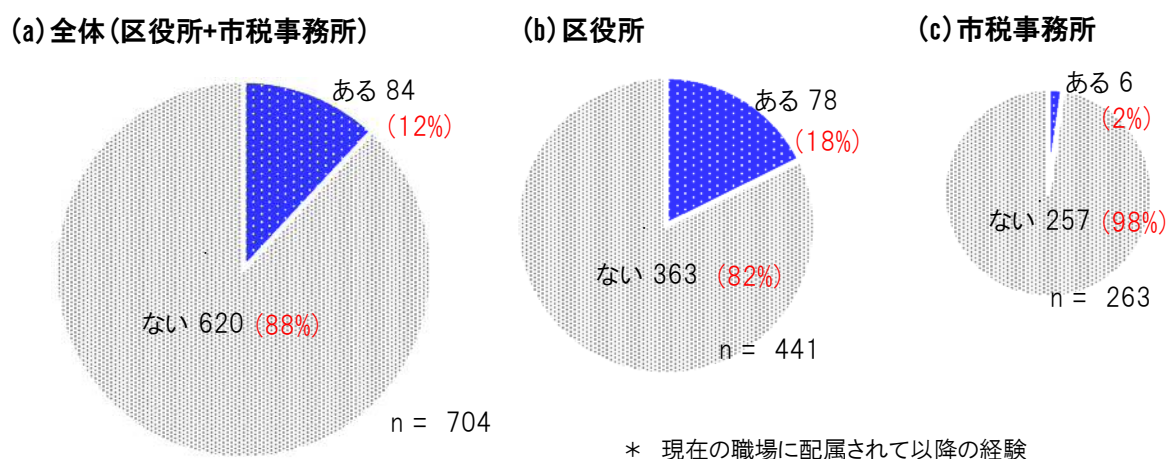
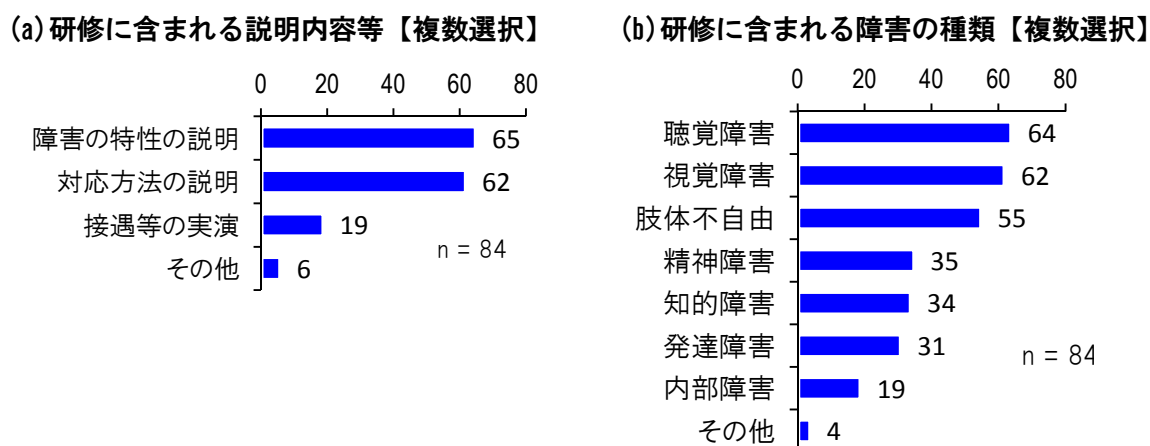


図 71 窓口職員が受講した障害者対応に関する研修の内容



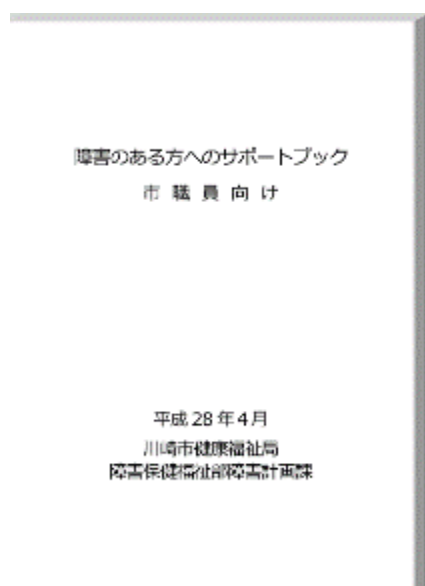
## (イ) サポートブック

健康福祉局は、障害者差別解消法の施行に合わせて、『障害のある方へのサポートブック』（以下「サポートブック」という。）を作成している。サポートブックは、本市職員に対して、障害特性等の理解を促すとともに、合理的配慮が必要な場合等に、その対応方法などについて判断する際の目安となるものを示すものである（図 72）。

窓口職員に対するアンケートでは、全体の 62% がサポートブックの存在自体「全く知らない」と回答した（図 73(a)）。また、サポートブックについて少なくとも聞いたことがあると回答した職員のうち、内容を把握していると回答した職員は 3% であった（図 73(b)）。一方、87% の職員が「時間があれば読んでみたい」と回答した（図 74）。

\* 実際のアンケートの質問は「巻末 2 窓口職員アンケートの質問一覧」参照。

図 72 『障害のある方へのサポートブック』



| 目 次                      |    |
|--------------------------|----|
| I 障害の理解 .....            | 1  |
| 1 視覚障害 .....             | 1  |
| 2 聴覚障害 .....             | 5  |
| 3 盲ろう（視覚と聴覚の両方の障害） ..... | 9  |
| 4 肢体不自由 .....            | 12 |
| 5 内臓障害 .....             | 21 |
| 6 知的障害 .....             | 24 |
| 7 発達障害 .....             | 26 |
| 8 精神障害 .....             | 28 |
| 9 難病を原因とする障害 .....       | 30 |
| II 対応する際の配慮 .....        | 31 |
| 1 案内 .....               | 31 |
| 2 誘導 .....               | 33 |
| 3 相談・説明 .....            | 34 |
| 4 手続き .....              | 36 |
| 5 行政情報の提供 .....          | 38 |
| 6 市民を対象としたイベント等の開催 ..... | 38 |

図 73 【窓口職員アンケート結果】『障害のある方へのサポートブック』をどの程度知っているか

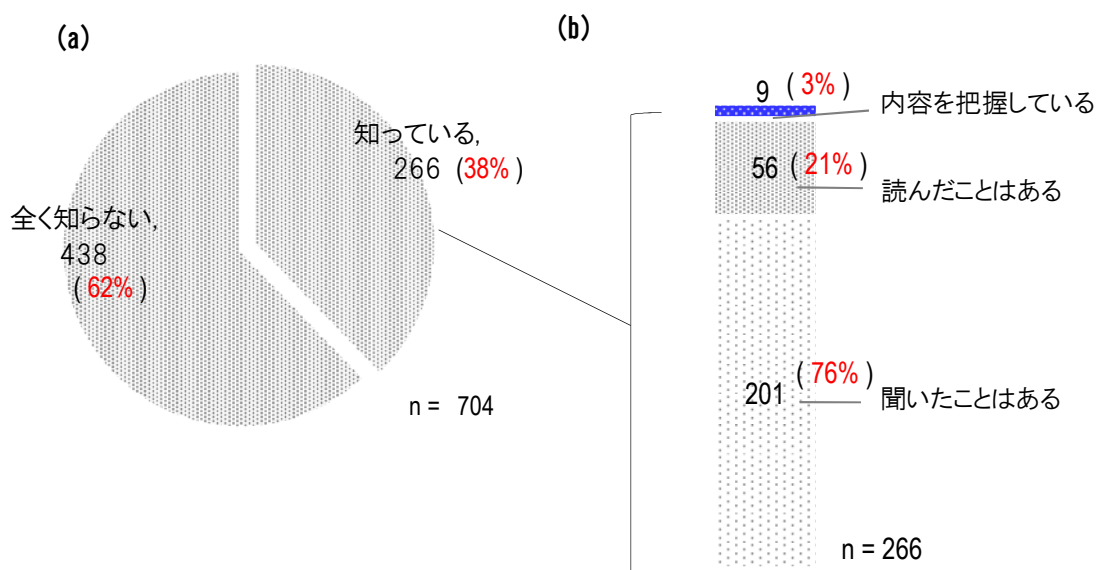
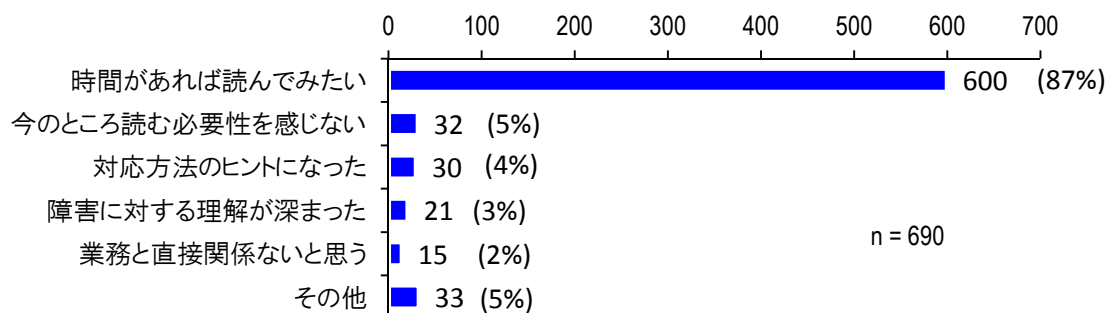


図 74 窓口職員の『障害のある方へのサポートブック』に関する感想、意見等【複数選択】



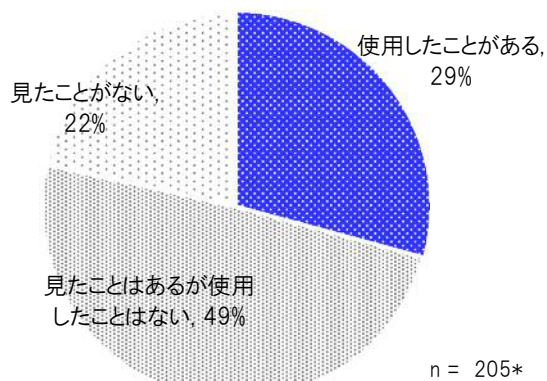
### (3) コミュニケーションツールの使用状況

各区役所の窓口部署において、障害者等との意思疎通を補助するため、筆談ボードや振動型呼出器といった様々なコミュニケーションツールを導入している。

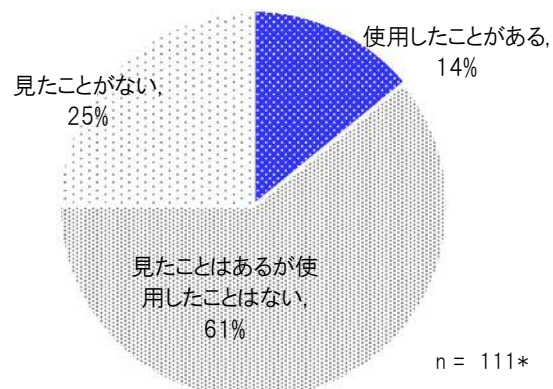
窓口職員へのアンケートにおいて、筆談ボード、音声拡聴器、振動型呼出器の使用状況を聞いたところ、それぞれのツールを導入している職場で、当該ツールを「使用したことがある」と答えた職員の割合は、筆談ボードで 29%、音声拡聴器で 14%、振動型呼出器で 5%であった（図 75）。一方、当該ツールを「見たことがない」と回答した職員の割合は、筆談ボードで 22%、音声拡聴器で 25%、振動型呼出器で 51%であった。

図 75 コミュニケーションツールを使用したことがあるか

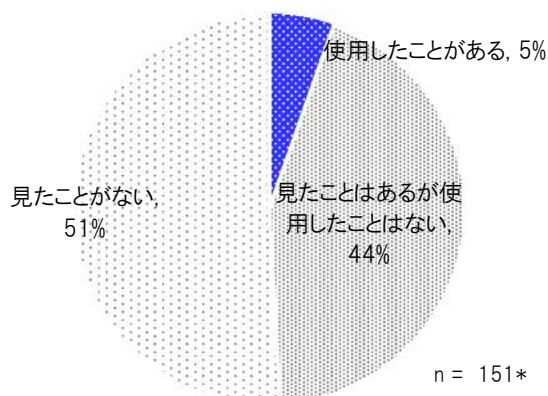
(a) 筆談ボード



(b) 音声拡聴器



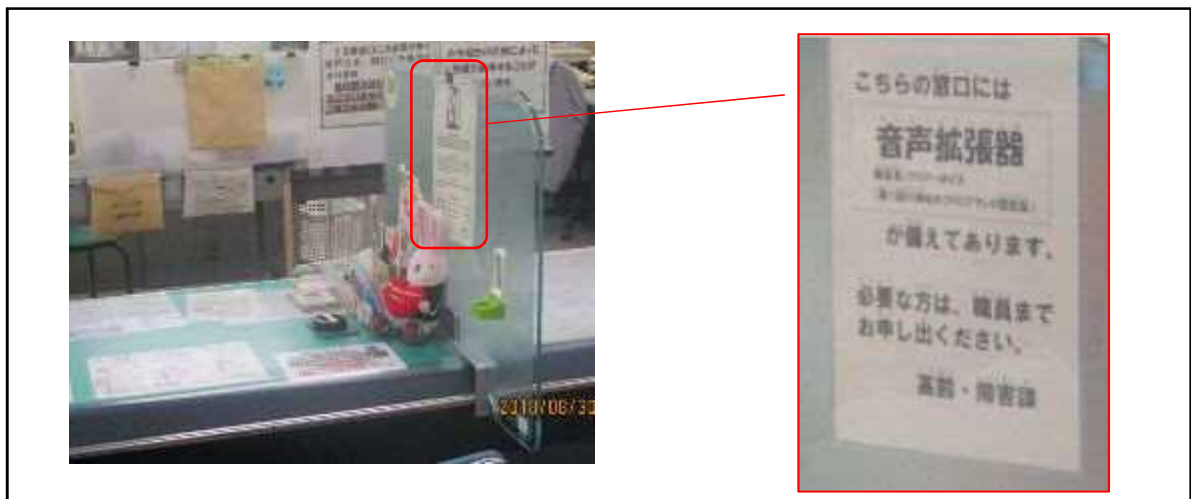
(c) 振動型呼出器



\* それぞれの分母は、各コミュニケーションツールを導入している部署にいる職員の回答の合計数

また、受付カウンターにおいて、来庁者に対し音声拡聴器が備えてあることを周知していた施設があった（図 76）。

図 76 受付カウンターにおける音声拡聴器の周知（麻生区役所）





## 第4 監査の結果

### 1 本市施設のバリアフリー化の推進及びバリアフリー基準について

#### (1) 本市施設のバリアフリー化の推進

バリアフリー法及び条例の下では、新築等建築物については、バリアフリー基準への適合義務が課される一方、既存建築物については、バリアフリー基準への適合は努力義務にとどまる。しかしながら、本市においては、バリアフリー法よりも高い水準に設定した基準の遵守を求める条例を制定し、福祉のまちづくりの総合的推進を図っている中、東京2020オリンピック・パラリンピックを契機に、かわさきパラムーブメントを掲げ、誰もが暮らしやすいまちづくりを推進していることを踏まえると、庁舎や公の施設は民間建築物のバリアフリー化の模範となるべき施設といえ、既存建築物といえども可能な限りバリアフリー化を図ることが望ましいと考えられる。

既存建築物のバリアフリーにおいて、廊下の幅といった建物の構造面にに関わり、建物全体を建て替えない限り対応が困難なものもあるが、点字ブロックや手すりの設置など、建物の構造に関わらない、補修工事等により比較的容易に改善できるものもある。

本監査では、75施設を現地調査し、建物の構造に関わらない部分についてバリアフリー基準に適合しているかどうかを確認した。調査した施設のうち55施設が既存建築物であり、その9割以上の建物において基準への不適合が確認された。また、これら既存建築物では同種の施設においても、同一の項目について適合している施設もあれば、適合していない施設があるなどばらつきが生じていた。

本市の既存建築物のバリアフリー化は、各施設の管理者において実施するものであるが、各施設の管理者のみに判断を委ねていることが、既存建築物における基準への不適合や同種の施設における適合状況の違いの一因と考える。

本市の各施設は、民間建築物のバリアフリー化の先導的な役割を果たすことが期待されていることから、全庁的なバリアフリー化推進の方針を策定するなど、計画的かつ効率的に既存建築物のバリアフリー化を推進する取組を実施されたい。

#### (2) 本市に適用されるバリアフリー基準

##### ア 国の基準と市の基準の整合

本市に所在する建築物に適用されるバリアフリー基準には、前述のとおり国の基準（円滑化基準）と市の基準（整備基準）の2つがある。

条例はバリアフリー法に先立って施行されたため、バリアフリー法施行に伴い、平成20年4月に国の基準との整合を図り、市の基準を国の基準と同等以上の基準にすることを目的に、条例規則の改正が行われた。しかしながら、改正後においても、市の基準は、国の基準と適用対象が一部異なっていることから、国の基準を完全に網羅していない（図4[p.6], 表8～表10[p.11]）。そのため、建物内のどこにどのような基準が適用されるか、市の基準、国の基準それぞれを読み解かなければ理解することができなくなっている。

本来であれば、市の基準のみを遵守すれば国の基準も遵守できるよう、市の基準の内容が国の基準を完全に網羅している状態にすることが望ましい。少なくとも、多くの人に基準を遵守してもらうためには、市の基準と国の基準の対照をわかりやすく示すことが必要と考える。市

の基準自体の見直しや条例整備マニュアルに国の基準を掲載するなど、市内の建築物に適用されるバリアフリー基準をわかりやすくする改善策を検討されたい。

## **イ 市の基準のホームページにおけるわかりやすい情報提供**

市の基準について、本市ホームページにおいて情報提供を行っている。しかしながら条例整備マニュアルが『福祉のまちづくり条例 事前協議』というタイトルのページにあったり、条例の概要といった基本的な情報が深い階層にあるなど、わかりやすさの面からホームページの構成に課題があった（図 7[p. 12]）。

市民や事業者が、求める情報まで円滑にたどり着けるよう、市の基準に関するホームページを改善されたい。

## **ウ 本市職員のバリアフリー基準等の認識**

条例施行後に建てられた本市の建築物については、増改築や大規模修繕などの工事を行う場合、条例第 11 条の市の基準（整備基準）の遵守が適用され、そのうち指定施設に該当する施設は、条例第 15 条による事前協議に代わり、条例第 22 条の通知（以下「通知」という。）が必要となる。通知を行う場合、工事着工前に本市のバリアフリーの制度所管により専門的なチェックがなされ、基準に適合しない部分があれば改善するよう指導がなされる。しかしながら、増改築や大規模修繕以外の工事の場合には、通知の対象とならず、本市のバリアフリーの制度所管によるチェックがなされず、基準に適合しない工事が行われるおそれがある。

調査の結果、法令施行後に行われた通知の対象とならない工事において、間違った種類の点字ブロックを敷設していた事例があった。また、施設のレイアウトを変更した際に点字ブロックの移設が行われないなど、主たる工事に付随する工事として、バリアフリー改修が必要になり得るという認識が欠けていた事例があった。

これらの事例は、バリアフリー法令を専門としない職員において、バリアフリー基準に関する知識・意識が十分ではなかったことに一因があると考えられる。実際、バリアフリー法令を専門としない窓口職員に対するアンケートでは、7 割以上の職員が点字ブロックの種類の違いという基本事項について、知らない、又は説明できないと回答している（図 69(d) [p. 53]）。

バリアフリーの制度所管のチェックを受けない改修工事においても、バリアフリー基準に適合した工事になるよう、本監査結果などを参考に間違いやすいポイント、注意点等をまとめたマニュアルの作成や工事担当者向けの研修など、職員のバリアフリー基準の理解の醸成に向けた取組を行われたい。

また、本監査の調査では、点字ブロックの上にマット等の物を置いていた事例や車いす使用者の支障となるような障害物を置いていた事例など、バリアフリー設備等に対する職員の意識が不足している事例が多数確認された。高齢者や障害者等がいつでも円滑に施設を使用できる状態に保つよう、広く職員に対し周知徹底されたい。

## 2 ハード面のバリアフリーについて

現地調査では、法令等によりバリアフリー基準に適合させる義務のある**新築等建築物が基準に適合していない事例**、基準に適合させる努力義務がある**既存建築物が基準に適合していない事例**、点字ブロックの上に物を置くなどの**運用面等に課題がある事例**が確認された。

### (1) 新築等建築物が基準に適合していない事例

#### ア 敷地内通路の階段の手すり

条例では、指定の敷地内通路<sup>\*1</sup>の階段には、手すりを設置しなければならない（条例規則別表第2の1(4), 6(3)）とされている。一方、国の基準では、指定の敷地内通路であるかどうかに関わらず、敷地内通路の階段<sup>\*2</sup>において、手すりを設置しなければならないとされている（政令16②イ）。

調査の結果、法令施行後に新築された菅生こども文化センターでは、指定の敷地内通路ではない敷地内通路上の階段に手すりが設置されていなかった（図8[p.13]）。

この状態は、条例には違反していないが、バリアフリー法に違反することから、基準に適合するよう早急に手すりを設置されたい。

\*1 条例規則別表第2の1に定める1以上の敷地内通路

\*2 不特定多数、又は主として高齢者、障害者等が利用するもの

### (2) 既存建築物が基準に適合していない事例及び運用面等に課題がある事例

既存建築物は、バリアフリー基準に適合させる義務はないものの、バリアフリー基準に適合させる努力義務が課されている（バリアフリー法14V；条例12）。また、敷設した点字ブロックの上に物を置かないなど、バリアフリー設備がいつでも使用できるよう維持する必要がある。

#### ア 車いす使用者の動線

##### (ア) 車いす使用者用駐車区画から施設入口まで

調査の結果、車いす使用者が車いす使用者用駐車区画から施設入口まで移動する際に、駐車場のゲートバーを潜る必要がある施設や車いすの前輪が落ち込むおそれのある目の粗いグレーチング（排水溝の溝ぶた）の上を通行する必要がある施設があった（図10[p.14]、図11[p.15]）。また、車いす使用者用駐車区画に通行の妨げとなる物を置いていた施設があった（図12[p.15]、図13[p.16]）。

これらの施設は、車いす使用者が安全かつ円滑に通行する上で支障が生じていることから、降車場所から施設入口までの動線について、改善に努められたい。

##### (イ) 施設入口周辺の段差

直接地上又は駐車場へ通ずる施設入口のうち、それぞれ1以上の入口は、車いす使用者の通行の妨げとなる段を設けないこととされている（条例規則別表第2の2(2)）。また、敷地内通路において2cmを超える高低差がある場合には、傾斜路等により解消することとされている（条例規則別表第2の1(3), 5(1)）。

調査の結果、施設入口周辺において、車いす使用者の通行の妨げになるような段差が生じていた施設が2施設あった（図14[p.17]）。

車いす使用者の通行の妨げとならないよう施設入口周辺の段差の解消に努められたい。

#### **(ウ) 窓口・廊下等**

受付窓口等にカウンターを設ける場合は、1 以上のカウンターは、車いす使用者が円滑に利用できるよう、下部に車いす使用者のひざが入るけこみを設けたローカウンターを設けることとされている（条例規則別表第 2 の 15）。

調査の結果、ローカウンターの下部にけこみが設けられていたが、けこみに物を置いていた事例があった（図 15[p. 17]）。また、窓口前の通路に立て看板がはみ出て、通行の妨げになっていた事例があった（図 16[p. 17]）。

建物内で車いす使用者が円滑に移動したり、設備を使用したりできるよう物の配置を改善し、その状態を維持されたい。

### **イ 傾斜路・階段・エレベーター等**

#### **(ア) 手すり**

敷地内通路上及び建物内の傾斜路と階段には、手すりを設置する必要がある（政令 12①, 13①, 16②イ, 16③イ；条例規則別表第 2 の 1(3), 1(4), 4(3), 5(1)エ, 6(3)）。また、社会福祉施設及び医療施設においては、廊下等に手すりを設置する必要がある（条例規則別表第 2 の 4(4)）。

調査の結果、傾斜路、階段又は廊下の一部に手すりがなかった施設が 12 施設（図 17[p. 18]～図 20[p. 19]）、手すりを設置しているものの、途中で消滅している階段又は傾斜路がある施設が 2 施設あった（図 21[p. 20]）。また、階段の手すりの設置位置が利用者の利便に合っていないと考えられる施設が 2 施設あった（図 22[p. 20]）。

利用者が階段や傾斜路等を円滑に使用できるよう、手すりに課題のある施設は、手すりの設置及び改善に努められたい。

#### **(イ) 階段の踏面の端部（段鼻）の色**

敷地内通路上及び建物内の階段は、踏面の端部（段鼻）とその周囲の部分との色の明度等の差の大きいものとする事で、段を容易に識別できるものとする必要がある（政令 12③, 16②ロ；条例規則別表第 2 の 1(4), 6(5)）。

調査の結果、踏面の端部（段鼻）とその周囲の色が同一である階段のある施設が 6 施設あった（図 24[p. 21]）。

踏面の端部（段鼻）がその周囲と同色であることにより、その階段を使用する人が段を踏み外すおそれがあることから、段があることが容易に識別できる色にするように努められたい。

#### **(ウ) 傾斜路の下端の段差**

指定の敷地内通路において、2 cm を超える高低差が生じた場合、傾斜路等により高低差を解消する必要がある（条例規則別表第 2 の 1(3), 5(1)）。指定の敷地内通路以外の敷地内通路においても、傾斜路など車いす使用者の通行を想定した措置が取られた場所には、2 cm を超える段差が生じていないことが求められる。

調査の結果、敷地内通路の下端に 2 cm を超える段差が生じていた施設が 2 施設あった（図 25[p. 22]）。

傾斜路は車いす使用者等が主として使用する設備であり、2 cm を超える段差は車いす使用者にとっては通行の支障となることから、傾斜路の下端の段差を解消するよう努められたい。



### **(エ) エレベーターの押ボタンの点字表示**

バリアフリー対応のエレベーターには、かご内及び乗降ロビーの押ボタン等に点字による操作及び階数を表示する必要がある（政令 18Ⅱ⑤リ；条例規則別表第 2 の 7(1)ケ）。

調査の結果、エレベーターのかご内において、押ボタンの下に付された階数を表示する点字がはがれていた事例、乗降ロビーの押ボタンに付された点字が掲示物により隠れていた事例があった（図 26[p. 23]）。

点字表示が欠けたり隠れたりすると、点字表示を頼りにする視覚障害者がエレベーターを操作することが困難となることから、押ボタンの点字表示が機能するよう改善されたい。

### **(オ) エスカレーターのかし板の色**

エスカレーターを設ける場合、かし板をステップ部と区別しやすい色とする必要がある（条例規則別表第 2 の 20(4)）。

調査の結果、エスカレーターのかし板がステップ部と区別しやすい色になっていない施設が 4 施設あった（図 28[p. 24]）。

エスカレーターのステップ部がどこから始まるかわかりやすくし安全に使用できるよう、かし板にステップ部と異なる色を塗るなどの改善に努められたい。

## **ウ 点字ブロック**

### **(ア) 点字ブロックが全く敷設されていない**

道等から館内の受付又は案内板までの特定の敷地内通路・廊下等には、点字ブロックを適切な場所に敷設する必要がある（政令 21Ⅱ①；条例規則別表第 2 の 20(1)）。また、建物内では、階段・傾斜路の上端、下端、踊場とエレベーターロビーの操作盤前に、点字ブロックを敷設する必要がある（政令 11②, 12⑤, 13④, 21Ⅱ②ロ；条例規則別表第 2 の 20(1)）。

調査の結果、点字ブロックが全く敷設されていない施設が 13 施設あった（図 29[p. 24]）。

点字ブロックは、視覚障害者が安全かつ円滑に移動するために役立つ設備であることから、施設の目的、利用者の数や性質、建物の構造や今後の改修予定等を踏まえ、点字ブロックの敷設を検討されたい。

### **(イ) 点字ブロックの不適切な敷設等**

点字ブロックを敷設している施設は、視覚障害者の円滑な利用を考慮して敷設したと考えられることから、基準に適合するように敷設したり、点字ブロックの上に障害物を置かないなど、点字ブロックの機能が発揮できる状態を維持する必要がある。

#### **a 種類・向き等**

点字ブロックには、進行方向を示す線状ブロックと危険箇所や誘導対象物等の位置を示す点状ブロックがあり、両者を適切に組み合わせて適切な場所に敷設する必要がある（政令 11②, 12⑤, 13④, 21Ⅱ、条例規則別表第 2 の 20(1)）

調査の結果、本来、線状ブロックにより方向を示すべきとされる位置に点状ブロックを敷設していた施設が 5 施設あった（図 31[p. 26]）。一方、本来点状ブロックにより扉の存在を警告すべき位置に線状ブロックを敷設していた施設が 4 施設あった（図 32[p. 27]）。また、敷設するブロックの種類は適切であったものの、敷設する位置や向きが不適切であった施設が 2 施設あった（図 33[p. 27]）。

種類や位置等が誤って敷設された点字ブロックは、視覚障害者に混乱を与えることから、改善に努められたい。特に、点状ブロックを敷設すべき位置に線状ブロックを敷設していた施設については、視覚障害者が扉等に衝突する危険があることから、早急に敷設し直されたい。

## **b 色**

点字ブロックは、全盲ではない視覚障害者にとっては、突起だけでなく、色の面でも手がかりになる。国の基準や市の基準では、点字ブロックは周囲の床面との明度等の差が大きいことにより容易に識別できるものとされている（政令 21Ⅱ①；条例規則別表第 2 の 20(1)）。

調査の結果、点字ブロックの色が床面と同一であった施設が 11 施設あった（図 34[p. 28]）。

床面と同色である点字ブロックは機能を十分に発揮することができないことから、床面と容易に識別できる色にするように努められたい。

## **c 規格**

点字ブロックは、平成 13 年に JIS 規格（日本工業規格）が定められ、市の基準では、点字ブロックの構造は、JIS 規格の構造とされている（『条例整備マニュアル』p. 88）。

調査の結果、JIS 規格に合致していない点字ブロックを敷設している施設があった（図 35[p. 29]）。

視覚障害者にとって、点字ブロックの形状や寸法が異なるとわかりにくいことから、JIS 規格に合致した点字ブロックに敷設し直すことを検討されたい。

## **d 途絶・部分的な敷設**

### **(a) 館内の受付等までの敷地内通路・廊下等**

道等から館内の受付又は案内板までの特定の敷地内通路・廊下等において、点字ブロックを適切な場所に敷設する必要がある（政令 21Ⅱ①；条例規則別表第 2 の 20(1)）。

調査の結果、点字ブロックの敷設が受付等に至る前に途絶している施設が 14 施設あった（図 36[p. 30]～図 38[p. 32]）。

点字ブロックが館内の受付等まで連続しなければ、視覚障害者を受付等、職員のいる場所まで誘導できないことから、点字ブロックが途絶している施設は、受付等までの敷設に努められたい。

### **(b) 建物内等**

建物内や敷地内通路では、視覚障害者に階段等の位置を知らせ、安全かつ円滑に利用できるようにするため、階段・傾斜路の上端、下端、踊場とエレベーターロビーの操作盤前に、点状ブロックを敷設する必要がある（政令 11②, 12⑤, 13④, 21Ⅱ②ロ；条例規則別表第 2 の 20(1)エ、オ、カ）。

調査の結果、敷地内通路の階段・傾斜路の上端に点状ブロックのない施設が 3 施設（図 39[p. 33]）、建物内の階段・傾斜路の上端に点状ブロックのない施設が 7 施設あった（図 40[p. 34]）。また、階段・傾斜路の下端及び踊場に点状ブロックがない施設が 9 施設（図 41[p. 35]）、エレベーターロビーの操作盤前に点状ブロックがない施設が 8 施設あった（図 42[p. 36]）。

階段・傾斜路の下端及び踊場に点状ブロックがない施設、エレベーターロビーの操作盤前に点状ブロックがない施設は、点状ブロックの敷設に努められたい。

また、階段・傾斜路の上端の点状ブロックは、段差等の存在を警告し、転落防止を図る役割もあることから、上端の点状ブロックが敷設されていない施設は、早急に敷設されたい。

#### **e 誘導先が不適切**

調査の結果、過去に受付カウンターを移動させたものの、点字ブロックを移設しなかった等の理由で、点字ブロックで受付と無関係の場所に誘導していた施設が5施設（図 43[p. 37]）、点字ブロックが受付カウンターの下敷きになっていた施設が3施設確認された（図 44[p. 38]）。また、点字ブロックで常時施錠されている扉に誘導していた施設が2施設あった（図 45[p. 38]）。

点字ブロックが受付等と無関係な場所や施錠された扉に誘導するよう敷設されていることで、視覚障害者が立ち往生することも考えられる。また、点字ブロックが受付カウンターの下敷きになっていると、視覚障害者がそのまま直進して受付等に衝突するおそれがある。点字ブロックの誘導先が不適切である施設は、点字ブロックを適切な場所に敷設し直すなど改善に努められたい。

#### **f 劣化・損壊**

条例は、一度市の基準に適合させたバリアフリー設備について、適合させた部分の機能の維持及び保全に努めなければならないとしている（条例 13）。

調査の結果、点字ブロックが割れて重なり盛り上がっていた施設、広範囲に敷設された点字ブロックの大部分がはがれていた施設など、劣化、損壊している点字ブロックが放置されている施設が6施設あった（図 46[p. 39]）。

劣化、損壊している点字ブロックのある施設は、点字ブロックの補修に努められたい。

また、割れて盛り上がっている点字ブロックについては、視覚障害者だけでなく、一般の利用者にとっても転倒などの危険が生じることから、早急に改善されたい。

#### **g マットなどの障害物**

調査の結果、点字ブロックの上や前にマットを置いていた施設が17施設（図 47[p. 40]）、マット以外の障害物を置いていた施設が11施設あった（図 49[p. 41]～図 51[p. 42]）。

マットについては、雨天時等に置く必要性も理解できるが、進行方向を変えない風除室への設置や、参考事例のような点字ブロックを避けた設置など、点字ブロックの上に重ねずに置くことが可能である。

点字ブロックの上に障害物を置くことは、点字ブロックの機能を阻害することから、障害物を早急に撤去し、その状態を維持されたい。

### **エ 案内板、インターホン**

#### **（ア）点字による案内表示**

バリアフリー化を施したエレベーター、トイレ、駐車場を有する施設は、それらの配置を案内する案内板等の設備を設置する必要があると、視覚障害者に対する案内設備は、点字等による表示を行うこととされている（政令 20 I, II；条例規則別表第2の17(2)）。また、市の基準では、階段等の手すりの始末端部に必要に応じて点字等による案内をするものとされている（条例規則別表第2の20(2)）。

調査の結果、案内板に点字を付しているものの、点字の表記が誤っていた施設(図 52[p. 43])や、日本語の表記と異なる内容の点字を付している施設があった(図 53[p. 44])。また、手すりに以前あった部署の名称を点字等で表示していた事例が確認された(図 54[p. 44])。

点字による案内は、点字が読める視覚障害者にとって施設内のどこに何があるか把握する重要な手がかりとなることから、適切な内容を示すよう改善に努められたい。

#### **(イ) インターホン**

建物の2階以上に施設の入口があるものの、エレベーターを設置していない施設においては、代替措置として1階にインターホンを設置し、インターホンにより職員が降りて車いす利用者等に対応することが考えられる。

##### **a インターホンの案内表示**

調査の結果、車いす利用者等のためにインターホンを設置しているものの、案内表示を行っていない施設があった(図 56[p. 45])。

案内表示を行わないインターホンは、その存在や用途が利用者に認識されず、ほとんど使用されないと考えられることから、案内表示を適切に行われたい。

##### **b インターホンの前の段差**

調査の結果、車いす利用者等が建物の1階に設置されたインターホンで2階にいる施設職員を呼ぶ必要のある施設において、インターホンの前に大きな段差があり、車いす使用者がインターホンを使用することが困難な施設があった(図 57[p. 46])。

入口の段差の解消やインターホンの設置場所の変更、あるいは1階に入っている施設と協力体制を構築し、利用者が1階の施設を訪ねれば1階の施設の職員が2階の施設の職員に連絡するようにするといった対応を含め、改善に努められたい。

### **オ トイレ**

#### **(ア) オストメイト用洗浄器具**

利用者の利用に供するトイレを設ける場合、オストメイト用の洗浄器具を設けた多機能トイレを1以上設ける必要がある(政令14I②; 条例規則別表第2の8(1)ス)。

調査の結果、車いす利用者等のための多機能トイレを設置している施設で、オストメイト用の洗浄器具が1台も設置されていない施設が31施設あった(図 59[p. 47])。

トイレのスペースの都合上、オストメイト用の洗浄器具の設置が困難である施設もあると考えられるが、簡易型の洗浄器具や前広便座等も活用し、可能な限りオストメイトが使いやすいトイレにするよう検討されたい。

#### **(イ) 手すり**

多機能トイレ以外に小便器を設ける場合は、1以上の小便器については手すり付きの床置き式の小便器又は壁掛け式の小便器(受け口の高さが35cm以下のもの。)を設置する必要がある(条例規則別表第2の8(2)カ)。

調査の結果、手すり付きの小便器が1台も設置されていない施設が3施設あった(図 62[p. 48])。

多機能トイレ以外のトイレに手すりを設置することで、車いす利用者や高齢者等が当該トイレを円滑に利用できることから、手すり付き小便器の設置を検討されたい。



### **(ウ) 入口段差**

条例では、多機能トイレ以外に利用者に供するトイレを設ける場合は、出入口には車いす使用者の通行の妨げとなる段を設けないこととし、やむを得ず段を設ける場合は、車いす使用者が円滑に通行できる構造とすることとしている（条例規則別表第2の8(2)イ）。

調査の結果、トイレの入口に車いす使用者の通行の妨げとなる段差がある施設が5施設あった（図 63[p. 49]）。

トイレの入口の段差は、車いす使用者をはじめ、高齢者にも通行の妨げとなり得ることから、誰もが使いやすいトイレとなるよう段差の解消に努められたい。

### **(エ) 多機能トイレの障害物**

調査の結果、多機能トイレの手すり等に物が置かれ、速やかに使用することが困難となっていた施設が5施設あった（図 64[p. 49], 図 65[p. 50]）。

多機能トイレの使用頻度が低い場合でも、本来の用途を妨げるような形で物を置くことなく、多機能トイレを必要とする人がいつでも円滑に使える状態に整備すべきであることから、障害物を撤去し、その状態を維持されたい。

### **(オ) 表示**

多機能トイレの出入口には、当該トイレが多機能トイレである旨を表示する必要がある（政令19；条例規則別表第2の8(1)サ, 17(3)）。

調査の結果、多機能トイレを設置しているものの、当該トイレが多機能トイレであることを表示していない施設があった（図 66[p. 50]）。

トイレの出入口に多機能トイレであることの表示がなければ、多機能トイレと認識されず速やかな使用を妨げられるおそれがあることから、当該トイレが多機能トイレであることを表示されたい。

## **3 ソフト面のバリアフリーについて**

### **(1) 施設ホームページにおける情報提供**

高齢者や障害者等が施設に行く際、事前にバリアフリー設備の有無や位置を確認できれば、円滑に施設を利用することができるため、施設のホームページでバリアフリー設備の情報を案内することが望ましい。

現地調査を行った75施設のホームページを確認したところ、多機能トイレの情報を案内していない施設が7施設、車いす使用者用駐車区画の情報を案内していない施設が8施設あった（表11[p. 52]）。

バリアフリー情報をホームページで掲載していない施設においては、バリアフリー情報を掲載されたい。

### **(2) 窓口におけるバリアフリー対応**

障害者等の特性や対応の上での留意点などバリアフリー対応に関する知識を有していることが、障害者等に対する適切な対応につながる。例えば、聴覚障害者は、大きく、ろう者、中途失聴者、難聴者に分類されるが、ろう者は第一言語が手話であるため、日本語の理解が十分でない人もおり、筆談よりも手話によるコミュニケーションを希望する場合もあると考えられる。この

場合、対応する窓口職員が聴覚障害者の特性の違いを理解しており、本市の手話通訳者派遣制度を知っていれば、本人の希望を聞いて同制度を案内するなどの対応が可能となる。

本監査では、窓口職員に対するアンケートを行い、窓口職員のバリアフリーに関する基礎的な知識について調査した。その結果、窓口職員のうち、前述の聴覚障害の分類を説明できる職員は20%、本市手話通訳者派遣制度を説明できる職員は12%といずれも低い水準であり、オストメイトについても説明できる職員は27%にとどまるなど、大半の窓口職員がバリアフリーの知識を十分に有していない現状が確認された（図 69[p. 53]）。

また、本市では、バリアフリー対応に関する知識を向上させる取組として、障害者への対応方法、配慮する点等に関する研修等が行われている。しかしながら、窓口職員に対するアンケートでは、全体の88%（区役所職員：82%、市税事務所職員：98%）がそのような研修等を受講したことがないと回答しており（図 70[p. 54]）、大部分の窓口職員が研修ではバリアフリー対応の知識を獲得できていない状況が確認された。

一方、健康福祉局では障害者差別解消法の施行に合わせて、本市職員向けに障害特性等を記載し、合理的配慮が必要な場合の対応方法などを解説したサポートブック\*を作成している。しかしながら、半数以上の窓口職員がサポートブックの存在を知らず、存在を知っていると回答した職員でも内容を把握するまで理解した者はごく一部にとどまることから（図 73[p. 55]）、サポートブックの周知方法の改善だけでなく、わかりやすさや学習方法などについても改善する余地があると考えられる。

窓口職員をはじめ職員の誰もが障害者に対して適切に対応できるよう、サポートブックの要点をeラーニングにして全職員に学習させるなど、職員のバリアフリー対応の知識を向上させる取組を行われたい。

また、特に窓口対応の多い区役所等の職員については、例えば障害者対応のための研修の対象人数を増やすなど研修の充実を検討されたい。

\* 「第3 5（2）イ（イ）サポートブック」参照

また、各区役所の窓口部署において、障害者との意思疎通を補助するため、筆談ボードや振動型呼出器といった様々なコミュニケーションツールを導入している。

窓口職員へのアンケートにおいて、筆談ボード、音声拡聴器、振動型呼出器の使用状況を聞いたところ、それぞれのツールを導入している職場で、当該ツールを見たことがないと回答した職員の割合は、筆談ボードで22%、音声拡聴器で25%、振動型呼出器で51%であった（図 75[p. 56]）。一方、使用したことがあると答えた職員の割合は、筆談ボードで29%、音声拡聴器で14%、振動型呼出器で5%であった。

これらのコミュニケーションツールについては、使用対象となる人の来庁頻度を考慮すると、必ずしも高い使用率が見込まれるものとはいえないが、そもそもツールの存在を窓口職員が知らなければ、必要なときに使用することはできない。また、参考事例（図 76[p. 57]）のように受付カウンター上でツールを案内するなど、来庁者に対しツールの存在を周知することで、使用する人が増えることも考えられる。

障害者とのコミュニケーションツールを導入している部署は、ツールの存在を職員や来庁者に対し十分に周知されたい。

また、振動型呼出器は、音声による呼出がわかりにくい聴覚障害者等に対し、呼出のタイミングを知らせるツールである。一方、振動型呼出器を使用しなくても、聴覚障害者等が待つ席まで職員が赴くなど、支障がなく対応する方法もあり、現場の体制や事務処理フローによってツールの有益性が変わると考えられる。

コミュニケーションツールを導入するに当たっては、購入前に現場のニーズや体制等を把握し、実際に使用するかどうか十分に検討されたい。

## 巻末

### 1 現地調査施設一覧

| No. | 施設名                     | 所管部署(局区) | 所管部署(課)    | 所在区 |
|-----|-------------------------|----------|------------|-----|
| 1   | 市役所第3庁舎                 | 総務企画局    | 庁舎管理課      | 川崎区 |
| 2   | かわさき市税事務所               | 財政局      | 税制課        | 川崎区 |
| 3   | みぞのくち市税事務所              | 財政局      | 税制課        | 高津区 |
| 4   | しんゆり市税事務所               | 財政局      | 税制課        | 麻生区 |
| 5   | 川崎駅北口行政サービス施設           | 市民文化局    | 区政推進課      | 川崎区 |
| 6   | 小杉行政サービスコーナー            | 市民文化局    | 区政推進課      | 中原区 |
| 7   | 溝口行政サービスコーナー            | 市民文化局    | 区政推進課      | 高津区 |
| 8   | 鷺沼行政サービスコーナー            | 市民文化局    | 区政推進課      | 宮前区 |
| 9   | 登戸行政サービスコーナー            | 市民文化局    | 区政推進課      | 多摩区 |
| 10  | 菅行政サービスコーナー             | 市民文化局    | 区政推進課      | 多摩区 |
| 11  | 市民プラザ                   | 市民文化局    | 企画課        | 高津区 |
| 12  | 市民ミュージアム                | 市民文化局    | 市民文化振興室    | 中原区 |
| 13  | 労働会館(サンピアンかわさき)         | 経済労働局    | 労働雇用部      | 川崎区 |
| 14  | かわさきエコ暮らし未来館            | 環境局      | 地球環境推進室    | 川崎区 |
| 15  | 堤根余熱利用市民施設(ヨネッティー堤根)    | 環境局      | 減量推進課      | 川崎区 |
| 16  | 王禅寺余熱利用市民施設(ヨネッティー王禅寺)  | 環境局      | 減量推進課      | 麻生区 |
| 17  | かわさき南部斎苑                | 健康福祉局    | 生活衛生課      | 川崎区 |
| 18  | 御幸老人いこいの家               | 健康福祉局    | 高齢者在宅サービス課 | 幸区  |
| 19  | 高津老人いこいの家               | 健康福祉局    | 高齢者在宅サービス課 | 高津区 |
| 20  | 平老人いこいの家                | 健康福祉局    | 高齢者在宅サービス課 | 宮前区 |
| 21  | 千代ヶ丘老人いこいの家             | 健康福祉局    | 高齢者在宅サービス課 | 麻生区 |
| 22  | 百合丘老人いこいの家              | 健康福祉局    | 高齢者在宅サービス課 | 麻生区 |
| 23  | かわさき老人福祉・地域交流センター       | 健康福祉局    | 高齢者在宅サービス課 | 川崎区 |
| 24  | さいわい健康福祉プラザ             | 健康福祉局    | 高齢者在宅サービス課 | 幸区  |
| 25  | かわさき健康づくりセンター           | 健康福祉局    | 健康増進課      | 川崎区 |
| 26  | 北部リハビリテーションセンター         | 健康福祉局    | 障害計画課      | 麻生区 |
| 27  | 南部身体障害者福祉会館・ふじみ園        | 健康福祉局    | 障害計画課      | 川崎区 |
| 28  | 視覚障害者情報文化センター           | 健康福祉局    | 障害福祉課      | 川崎区 |
| 29  | 総合福祉センター(エポックなかはら)      | 健康福祉局    | 地域包括ケア推進室  | 中原区 |
| 30  | 幸こども文化センター              | こども未来局   | 青少年支援室     | 幸区  |
| 31  | 西加瀬こども文化センター            | こども未来局   | 青少年支援室     | 中原区 |
| 32  | 新城こども文化センター             | こども未来局   | 青少年支援室     | 中原区 |
| 33  | 宮前平こども文化センター            | こども未来局   | 青少年支援室     | 宮前区 |
| 34  | 平こども文化センター              | こども未来局   | 青少年支援室     | 宮前区 |
| 35  | 菅生こども文化センター             | こども未来局   | 青少年支援室     | 宮前区 |
| 36  | 菅こども文化センター              | こども未来局   | 青少年支援室     | 多摩区 |
| 37  | 港湾振興会館(川崎マリエン)          | 港湾局      | 港湾管理課      | 川崎区 |
| 38  | スポーツ・文化総合センター(カルッツかわさき) | 川崎区役所    | 地域振興課      | 川崎区 |
| 39  | 川崎区役所                   | 川崎区役所    | 総務課        | 川崎区 |

| No. | 施設名                 | 所管部署(局区) | 所管部署(課)      | 所在区 |
|-----|---------------------|----------|--------------|-----|
| 40  | 教育文化会館大師分館          | 川崎区役所    | 生涯学習支援課      | 川崎区 |
| 41  | 川崎区役所大師支所           | 川崎区役所    | 大師支所区民センター   | 川崎区 |
| 42  | 川崎区役所田島支所           | 川崎区役所    | 田島支所区民センター   | 川崎区 |
| 43  | 東海道かわさき宿交流館         | 川崎区役所    | 地域振興課        | 川崎区 |
| 44  | 幸区役所                | 幸区役所     | 総務課          | 幸区  |
| 45  | 幸スポーツセンター           | 幸区役所     | 地域振興課        | 幸区  |
| 46  | 石川記念武道館             | 幸区役所     | 地域振興課        | 幸区  |
| 47  | 日吉合同庁舎              | 幸区役所     | 日吉出張所        | 幸区  |
| 48  | 幸区道路公園センター          | 幸区役所     | 道路公園センター管理課  | 幸区  |
| 49  | 中原市民館               | 中原区役所    | 生涯学習支援課      | 中原区 |
| 50  | 中原区役所               | 中原区役所    | 総務課          | 中原区 |
| 51  | とどろきアリーナ            | 中原区役所    | 地域振興課        | 中原区 |
| 52  | 高津区役所               | 高津区役所    | 総務課          | 高津区 |
| 53  | 高津区役所橘出張所           | 高津区役所    | 橘出張所         | 高津区 |
| 54  | 高津市民館               | 高津区役所    | 生涯学習支援課      | 高津区 |
| 55  | 大山街道ふるさと館           | 高津区役所    | 総務課          | 高津区 |
| 56  | 宮前区役所               | 宮前区役所    | 総務課          | 宮前区 |
| 57  | 宮前市民館               | 宮前区役所    | 生涯学習支援課      | 宮前区 |
| 58  | 有馬・野川生涯学習支援施設(アリーナ) | 宮前区役所    | 生涯学習支援課      | 宮前区 |
| 59  | 宮前区役所向丘出張所          | 宮前区役所    | 向丘出張所        | 宮前区 |
| 60  | 多摩区役所               | 多摩区役所    | 総務課          | 多摩区 |
| 61  | 多摩スポーツセンター          | 多摩区役所    | 地域振興課        | 多摩区 |
| 62  | 麻生区役所               | 麻生区役所    | 総務課          | 麻生区 |
| 63  | 麻生市民館               | 麻生区役所    | 生涯学習支援課      | 麻生区 |
| 64  | 麻生スポーツセンター          | 麻生区役所    | 地域振興課        | 麻生区 |
| 65  | 入江崎余熱利用プール          | 上下水道局    | サービス推進課      | 川崎区 |
| 66  | 南部サービスセンター(水道)      | 上下水道局    | 南部サービスセンター   | 中原区 |
| 67  | 中部サービスセンター(水道)      | 上下水道局    | 中部サービスセンター   | 高津区 |
| 68  | 北部サービスセンター(水道)      | 上下水道局    | 北部サービスセンター   | 麻生区 |
| 69  | 川崎病院                | 病院局      | 市立川崎病院事務局庶務課 | 川崎区 |
| 70  | 井田病院                | 病院局      | 市立井田病院事務局庶務課 | 中原区 |
| 71  | 多摩病院                | 病院局      | 経営企画室        | 多摩区 |
| 72  | 中原図書館               | 教育委員会    | 中原図書館        | 中原区 |
| 73  | 宮前図書館               | 教育委員会    | 宮前図書館        | 宮前区 |
| 74  | 麻生図書館               | 教育委員会    | 麻生図書館        | 麻生区 |
| 75  | 中央支援学校              | 教育委員会    | 教育環境整備推進室    | 高津区 |



## 2 窓口職員アンケートの質問一覧

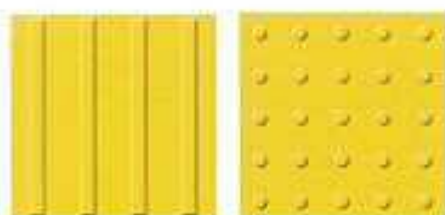
このアンケート調査は、窓口のバリアフリー対応について、全体的な傾向を把握するための調査です。  
回答結果については統計的処理により匿名化して扱います。  
(設問数: 最大12問、回答時間の目安: 1分～3分)

●Q1 次の項目(Q1-1からQ1-4)について、どの程度知っていますか。もっとも該当するものを選択してください

●Q1-1 聴覚障害者における3つの分類(ろう者、中途失聴者、難聴者)

- ☐ 知らない
- ☐ 知っている(聞いたことがある)が違いを説明できない
- ☐ 違いを説明できる

●Q1-2 点字ブロック(視覚障害者誘導用ブロック)の2つの種類(線状及び点状; 下図参照)



- ☐ 知らない
- ☐ 知っている(聞いたことがある)が違いを説明できない
- ☐ 違いを説明できる

●Q1-3 オストメイト

- ☐ 知らない
- ☐ 知っている(聞いたことがある)が説明できない
- ☐ 説明できる

●Q1-4 本市手話通訳者派遣制度

- ☐ 知らない
- ☐ 知っている(聞いたことがある)が説明できない
- ☐ 説明できる

●Q2 障害のある来庁者とのコミュニケーションツールについて、次の問にお答えください。  
※「見た」、「使用した」等は現在の職場を基準に最も当てはまるものを選択してください。

●Q2-1 筆談ボード(磁気式)を使用していますか

- ☐ 見たことがない(何かよくわからない)
- ☐ 見たことはあるが使用したことはない
- ☐ 使用したことがある

● Q2-2 音声拡聴器(『クリアボイス』など)を使用していますか

- ☐ 見たことがない(何かよくわからない)
- ☐ 見たことはあるが使用したことはない
- ☐ 使用したことがある

● Q2-3 振動型呼出器(『合図君』など)を使用していますか

- ☐ 見たことがない(何かよくわからない)
- ☐ 見たことはあるが使用したことはない
- ☐ 使用したことがある

● Q3-1 健康福祉局が作成している『障害のある方へのサポートブック(市職員向け)』について、最も当てはまるものを選択してください。

- ☐ 全く知らない
- ☐ 聞いたことはある(存在は知っている)
- ☐ 読んだことがあるが内容を把握しているというほどではない
- ☐ 読んだことがあり、内容を把握している

● Q3-2『障害のある方へのサポートブック(市職員向け)』に対する意見、感想等(複数選択可)  
※読んでいない場合もお答えください。

- ☐ 今のところ読む必要性を感じない
- ☐ 時間があれば読んでみたい
- ☐ 業務と直接関係がないと思う
- ☐ 実践的な内容ではない
- ☐ 量が多い
- ☐ 障害に対する理解が深まった
- ☐ 対応方法のヒントになった
- ☐ その他

ここにその他の内容を入力

● Q4-1 現在の職場に配属されてから、障害者の方への対応方法、配慮点等に関する研修、講習等を受講したことがありますか。

- ☐ ある
- ☐ ない

● Q4-2 Q4-1が「ある」場合、研修内容に含まれる障害の種類を選択してください。(複数選択可)

- ☐ 肢体不自由
- ☐ 視覚障害
- ☐ 聴覚障害
- ☐ 知的障害
- ☐ 精神障害
- ☐ 発達障害
- ☐ 内部障害
- ☐ その他

ここにその他の内容を入力



● Q4-3 Q4-1が「ある」場合、研修内容を選択してください。(複数選択可)

☐ 障害の特性の説明

☐ 対応方法の説明

☐ 接遇等の実演

☐ その他

ここにその他の内容を入力



