

5 監査公表第3号

地方自治法第199条第2項の規定により監査を実施したので、同条第9項並びに福岡市監査基準第18条及び第20条第1項の規定によりその結果を公表する。

令和5年4月27日

福岡市監査委員	中	山	郁	美
同	藤	本	顕	憲
同	水	町	博	之
同	本	野	正	紀

行政監査の結果に関する報告及び意見の提出について

地方自治法第199条第2項の規定により行政監査を実施したので、同条第9項及び福岡市監査基準第15条第1項の規定によりその結果に関する報告を提出するとともに、同法同条第10項及び同基準同条第2項の規定により意見を提出する。

令和3・4年度行政監査の結果について

目 次

【監査結果報告】

第1	監査の概要	
1	監査の種類	1
2	監査のテーマ	
3	監査の目的	
4	監査の対象	
5	監査の期間	
6	監査の着眼点	
7	監査の方法	
	(1) 調査票による調査	
	(2) 実地調査	
	(3) 窓口従事職員対象アンケート調査	
	(4) バリアフリーマップに関する調査	
8	関係法令等	
第2	バリアフリー・ユニバーサルデザインに対する本市の取組み	9
第3	監査の結果	
1	調査票による調査	10
	(1) 調査対象施設	
	(2) 整備基準に対する適合状況	
	(3) ユニバーサルデザインの視点に立った取組み(すべての人にやさしい配慮)	
	(4) バリアフリーに対する意見・要望等を受け付ける取組み	
	(5) 施設に勤務する職員に対する研修について	
2	実地調査	17
	(1) 調査対象施設	
	(2) 改善が求められる事例	
	(3) ユニバーサルデザインの視点に立った取組み事例(すべての人にやさしい配慮)	
3	窓口従事職員対象アンケート調査	39
	(1) アンケートの対象者数及び回答者数	
	(2) アンケート結果	
4	福岡市バリアフリーマップに関する調査	42
	(1) 掲載施設数	
	(2) サービス項目・設備項目数	
	(3) ホームページ閲覧数	
	(4) 掲載方法	
	(5) 新規施設の掲載件数増加に向けた取組み	
	(6) 掲載中施設の内容に変更があった場合の更新を促す取組み	

(7) 利用者への周知・閲覧数増加に向けた取組み

(8) 今後の取組み

監査委員の意見 45

【監査結果報告】

第1 監査の概要

1 監査の種類

福岡市監査基準第3条第1項第2号の規定に基づく行政監査

2 監査のテーマ

本市施設のバリアフリー・ユニバーサルデザインについて

3 監査の目的

バリアフリー・ユニバーサルデザインへの対応がなされた生活環境は、市民生活において重要な社会基盤であり、本市では、みんながやさしい、みんなにやさしい「ユニバーサル都市・福岡」の実現に向け、ハード・ソフト両面からバリアフリー・ユニバーサルデザインの推進に取り組んでいる。

近年は「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律」（以下「障害者差別解消法」という。）において、「合理的配慮の提供」が行政機関に義務化され、また、「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「バリアフリー法」という。）の改正では、「心のバリアフリー」の観点からの施策の充実などソフトの対策が強化されるなど、共生社会の実現に向け、バリアフリー・ユニバーサルデザインへの対応の一層の推進が求められている。

そこで、本市施設について、バリアフリー・ユニバーサルデザインへの対応が図られているか、また、多様な利用者に対する配慮がなされているか等をハード面及びソフト面から検証することで、バリアフリー・ユニバーサルデザインへの対応の更なる向上に資することを目的として行政監査を実施するもの。

4 監査の対象

(1) 「福岡市福祉のまちづくり条例施行規則」（以下「規則」という。）で定める建築物のうち、「福岡市バリアフリー基本計画」（以下「基本計画」という。）における生活関連施設※等で、本市施設とこれを所管する所属

(2) 本市施設のバリアフリー化及び利用者への配慮等に関する所属（福祉局）

※生活関連施設：相当数の高齢者、障がい者等が日常生活又は社会生活において利用する官公庁施設、福祉施設、病院、文化施設、学校等の施設で、移動等円滑化促進地区又は重点整備地区内に立地する施設

5 監査の期間

令和3年11月から同5年1月まで

6 監査の着眼点

(1) 施設（ハード面）のバリアフリー化は図られているか。

(2) 施設（ハード面）はバリアフリー基準に適合しているか。

- (3) 多様な利用者(高齢者、障がい者、子ども連れの人、外国人等)に対する配慮はなされているか。(ハード面・ソフト面)
- (4) 職員への研修(ソフト面)は実施されているか。

7 監査の方法

(1) 調査票による調査

ア 調査目的

バリアフリー・ユニバーサルデザインへの対応が図られているか、また、多様な利用者に対する配慮がなされているか等をハード面及びソフト面について、対象施設に対し文書による調査を行った。

イ 調査対象施設

規則で定める建築物のうち、基本計画における生活関連施設等で、本市施設とこれを所管する所属(5～8ページのとおり)

ウ 調査内容

令和3年12月31日現在における施設(ハード面)のバリアフリー基準への適合、及び多様な利用者に対する配慮(ハード面・ソフト面)状況、職員に対する研修の実施状況について調査を行った。

エ 調査期間

令和4年1月21日から同年3月10日まで

(2) 実地調査

ア 調査目的

バリアフリー・ユニバーサルデザインへの対応が図られているか、実態を把握するため、実地調査を行った。

イ 調査対象施設

次の視点で抽出した施設(5～8ページのとおり)

なお、(イ)と(ウ)については、調査票調査の結果及び所在地等のバランスを考慮して抽出した。

(ア) 不特定多数の市民が手続き等で利用する市役所本庁舎、区役所、出張所、保健福祉センターの官公庁施設

(イ) 高齢者、障がい者、子育て世帯を対象とした福祉施設

(ウ) 施設利用や催し物等開催時に多数の人々が訪れる市民センター、体育館、博物館等の文化施設及び観光施設

ウ 調査内容

監査の着眼点を踏まえ、施設の確認及び担当職員へのヒアリングを行った。

(ア) 駐車場、出入口、廊下等経路

(イ) エレベーター、トイレ、階段

- (ウ) 視覚障がい者誘導用ブロック等(以下「誘導用ブロック等」という。)、手すり
- (エ) 標識類
- (オ) その他

エ 調査期間

令和4年4月25日から同年5月31日まで

(3) 窓口従事職員対象アンケート調査

ア 調査目的

職員の障がい者への対応に関する法律・マニュアルの周知状況及びバリアフリー・ユニバーサルデザインに関する研修受講状況等について、現状把握を行った。

イ 調査対象

区役所等で窓口に従事している下記所属の職員

※課税課、市民課、保険年金課、福祉・介護保険課、子育て支援課、健康課

ウ 調査内容

下記設問に対し、全体的な傾向を把握するもので、全庁OAシステムのアンケート機能を利用して調査を実施した。

- (ア) 障害者差別解消法に関する知識
- (イ) 障がいのある方への配慮マニュアルに関する知識
- (ウ) 「ユニバーサル都市・福岡」職員行動指針に関する知識
- (エ) バリアフリー・ユニバーサルデザインに関する研修の受講状況
- (オ) バリアフリー設備に関する知識

エ 調査期間

令和4年7月11日から同年7月29日まで

(4) バリアフリーマップに関する調査

ア 調査対象及び目的

本市がウェブ上に掲載している「福岡市バリアフリーマップ」について、福祉局による運用状況の把握を行った。

イ 調査内容

- (ア) 当初開設・更新時期
- (イ) 掲載施設数及び目的等区分別施設数
- (ウ) サービス項目・設備項目内容
- (エ) ホームページ閲覧数
- (オ) 掲載方法
- (カ) 新規施設の掲載件数増加・掲載中施設の内容更新等の取組み

ウ 調査期間

令和4年9月14日から同年9月28日まで

8 関係法令等

- ・高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律(バリアフリー法)
- ・障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律(障害者差別解消法)
- ・福岡市福祉のまちづくり条例
- ・福岡市障がい者を理由とする差別をなくし障がいのある人もない人も共に生きるまちづくり条例(福岡市障がい者差別解消条例)
- ・福岡市バリアフリー基本計画
- ・福岡市福祉のまちづくり条例施設整備マニュアル

調査票調査及び実地調査 施設一覧

調査票調査 施設名	うち実地調査
市役所本庁舎	○
東区役所	○
博多区役所 (※1)	○
中央区役所	○
南区役所	○
城南区役所	○
早良区役所	○
西区役所	○
入部出張所	○
西部出張所	○
東区保健福祉センター	○
博多区保健福祉センター (※1)	○
中央区保健福祉センター	○
南区保健福祉センター	○
城南区保健福祉センター	○
早良区保健福祉センター	○
西区保健福祉センター	○
障がい者スポーツセンター	○
福岡市市民福祉プラザ	○
心身障がい福祉センター	
こども総合相談センター	
精神保健福祉センター	
障がい者就労支援センター	
東障がい者フレンドホーム	
博多障がい者フレンドホーム	○
南障がい者フレンドホーム	○
城南障がい者フレンドホーム	○
早良障がい者フレンドホーム	
西障がい者フレンドホーム	
老人福祉センター東香園	○
老人福祉センター長生園	
老人福祉センター舞鶴園	
老人福祉センター若久園	
老人福祉センター寿楽園	○

(※1) 調査票調査基準日現在、建築中のため調査票調査の一部を対象外とした。
ただし、実地調査時点で建築完了・開庁したため、実地調査は実施した。

調査票調査 施設名	うち実地調査
老人福祉センター早寿園	
老人福祉センター福寿園	○
中央児童会館	○
東区香椎子どもプラザ	
東区三苫子どもプラザ	
東区東浜子どもプラザ	○
博多区山王子どもプラザ	○
博多区博多南子どもプラザ	
中央区子どもプラザ	○
南区おおはし子どもプラザ	
南区ひばる子どもプラザ	
城南区子どもプラザ	○
早良区西南子どもプラザ	
早良区次郎丸中子どもプラザ	
西区姪浜子どもプラザ	
西区徳永子どもプラザ	
西区橋本子どもプラザ	
福岡市民病院	
福岡市立こども病院	
福岡市総合図書館	○
福岡市美術館	
福岡アジア美術館	○
福岡市博物館	○
福岡市科学館	○
福岡市男女共同参画推進センターアミカス	
福岡市総合体育館	○
福岡市民体育館	
ももち体育館	
東体育館	
博多体育館	○
中央体育館	
南体育館	○
城南体育館	○
早良体育館	

調査票調査 施設名	うち実地調査
西体育館	
東市民プール	
博多市民プール	
中央市民プール	
南市民プール	
城南市民プール	
早良市民プール	○
総合西市民プール	○
東市民センター	○
博多市民センター	○
中央市民センター	
南市民センター (※2)	
城南市民センター	
早良市民センター	
西市民センター	○
和白地域交流センター	
博多南地域交流センター	
早良南地域交流センター	○
西部地域交流センター	○
福岡市民会館	
福岡サンパレス	
福岡国際センター	○
福岡国際会議場	○
マリンメッセ福岡A館	
マリンメッセ福岡B館	
博多座	○
博多高等学園	
福岡市観光案内所(博多駅)	
福岡市観光案内所(天神)	
福岡城・鴻臚館案内処「三の丸スクエア」	
「博多町家」ふるさと館	
はかた伝統工芸館	○
博多ポートタワー	
福岡市民防災センター	

(※2) 調査基準日現在、改修工事中のため調査票調査及び実地調査の対象外とした。

調査票調査 施設名	うち実地調査
福岡城むかし探訪館	
福岡市赤煉瓦文化館	
鴻臚館跡展示館	○
楽水園	
松風園	
友泉亭公園	
ボートレース福岡	
もーもーらんど油山牧場	
福岡市海づり公園	
福岡市中央卸売市場鮮魚市場	
ベジフルスタジアム(青果市場)	
113 施設	50 施設

第2 バリアフリー・ユニバーサルデザインに対する本市の取り組み

本市では、高齢者、障がい者等をはじめとする、すべての市民が一人の人間として尊重され、地域社会において相互に支え合い、生きがいのある生活が保障され、様々な社会活動に参加することができる福祉のまちづくりを推進するため、平成10年4月に「福岡市福祉のまちづくり条例」(以下「条例」という。)を施行した。

条例では、施設の新築又は改修(増築、改築、大規模修繕・模様替等)を行う場合は、整備基準に適合させなければならず(第26条)、既存の施設についても整備基準に適合させるよう努め(第27条)、所有、又は管理する人は整備基準に適合させた施設を引き続き適合した状態に維持、保全するよう努めなければならない(第28条)と定めている。

平成11年4月には規則を施行し、不特定かつ多数の人が利用する建築物等の施設のバリアフリー整備に関する基本的な事項を定めた。

また、規則と同時に、施設を整備する上で必要となる配慮事項や参考事例などを盛り込み、規則別表第2で定めた整備基準(以下「整備基準」という。)等をわかりやすく解説した「福岡市福祉のまちづくり条例施設整備マニュアル」(以下「施設整備マニュアル」という。)を作成した。

国において、平成18年12月にバリアフリー法が施行され、平成23年3月には「移動等円滑化の促進に関する基本方針」(以下「国の基本方針」という。)が告示され、より高い水準のバリアフリーの目標が設定されたことから、本市においても平成25年4月に基本計画を策定し、ユニバーサルデザインの理念によるまちづくりを推進していくための取り組みの方向性を明らかにして、バリアフリー化を計画的に推進していくこととした。

現在、本市では、国の平成30年6月のバリアフリー法改正や「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」(以下「建築設計標準」という。)の改訂などを踏まえ、令和2年3月に「施設整備マニュアル改訂版2020」を定めるとともに、令和2年5月のバリアフリー法改正、それを踏まえ同年12月に告示された国の基本方針に基づき、基本計画を令和3年12月に改定している。

超高齢化社会の進展や、誰もが安全に安心して暮らせるまちづくりへの関心の高まりなどを受け、高齢者、障がい者等、誰もが安全かつ快適に暮らしていけるように、日常生活や社会生活において利用する旅客施設、生活関連施設などのハード面のバリアフリー化とともに、様々な心身の特性や考え方を持つすべての人々が、相互に理解を深めようとコミュニケーションをとり、支え合う「心のバリアフリー」などのソフト面のバリアフリー化を推進している。

多くの人々が自由に快適に利用でき、行動できるよう、思いやりのある配慮を行うという概念のもと、すべての人にとって暮らしやすい、すべての人が訪れてみたくなるまちを実現するため、ハード・ソフトの両面で取り組み、「ユニバーサル都市・福岡」に向けまちづくりを進めている。

第3 監査の結果

今回の行政監査対象施設は、平成11年4月の規則施行以前に建築された施設が多く、約74%を占めている。

規則施行以前に建築され、整備基準を満たしていない施設については、修繕等を行うときに可能な限り適合するよう努めており、具体的な例としては、わかりやすい絵文字(ピクトグラム)や多言語による案内看板の設置、トイレ等の改修があげられる。

その結果、現在、整備基準に「適合している」施設は34%となっている。

設備毎の整備率を見ると、車いす利用者用駐車場の設置、車いす利用者用駐車場から建物出入口までの経路の段差解消及び通路幅確保、車いす使用者に配慮したトイレや腰掛便座及び手すりのあるトイレの設置は9割以上である。一方で、道路から受付までの誘導ブロック等の敷設は6割、オストメイト用のトイレは5割弱であった。

また、実地調査において、修繕時にトイレの手すりの設置方法を誤り整備基準に適合させていないものや、誘導用ブロック等の上にマット等を置いているなど、一部において不適切な管理により利用に支障のある施設を確認した。

ソフト面においては、ホームページによるバリアフリー設備に関する情報の提供が7割弱、ウェブアクセシビリティに対応しているのが6割程度であった。

また、施設職員が高齢者や障がい者、日本語が不自由な外国人などの利用者と適切にコミュニケーションを取り、積極的に声かけや介助などの支援を行うため、現在、区役所などにおいて、窓口案内人の配置や多言語翻訳機器を活用した対応を行っている。

さらに、意見箱の設置やアンケート調査で施設利用者からバリアフリーに関する意見や要望を取り入れる取組みを9割以上が行っている。

人材育成のためのバリアフリーやユニバーサルデザインに関する研修の実施率は、3割程度であった。また、窓口従事職員を対象としたアンケートにおいては、上記の研修に対する受講率は2割強、障がい者等への配慮マニュアルの理解度は「理解している」と「一部理解している」を合わせて3割であった。

1 調査票による調査

(1) 調査対象施設

		(割合)
官公庁施設	17施設	15%
福祉施設	34施設	30%
文化施設	41施設	36%
観光施設	18施設	16%
その他	3施設	3%
合計	113施設	100%

※博多区役所、博多区保健福祉センターは調査票調査基準日現在、建築中のため調査票調査項目の一部(1(2)アから(3)オまで)を対象外とした。
また、南市民センターは調査基準日現在、改修工事中のため対象外とした。

(2) 整備基準に対する適合状況

ア 施設の整備基準に対する適合状況

		(割合)
適合している	38施設	34%
一部適合している	71施設	65%
適合していない	1施設	1%
合計	110施設	100%

イ 施設の設定備毎の整備基準に対する適合状況

【駐車場】 ※駐車場を設置している施設は 97 施設

(ア) 車いす使用者用駐車場を設置している。

(している)	(していない)	(整備率)
93 施設	4 施設	96%

(イ) 車いす使用者用駐車場から建物出入口までの経路において、段差解消及び車いすが通行可能な通路幅を確保している。

(している)	(していない)	(整備率)
89 施設	4 施設	96%

(ウ) 車いす使用者用駐車場の適正利用に対する広報・啓発活動を行っている。

(している)	(していない)	(整備率)
72 施設	21 施設	77%

(エ) 駐車場を設置している施設のうち、福岡県が実施している「ふくおかまごころ駐車場制度」に登録している。

(している)	(していない)	(整備率)
66 施設	31 施設	68%

【トイレ】 ※トイレを設置している施設は 108 施設

(オ) 車いす使用者に配慮したトイレを設置している。

(している)	(していない)	(整備率)
104 施設	4 施設	96%

(カ) 乳幼児連れの利用者に配慮した設備(ベビーベッド、ベビーチェア)を有するトイレを設置している。

(している)	(していない)	(整備率)
90 施設	18 施設	83%

(キ) オストメイト用の設備を有するトイレを設置している。

(している)	(していない)	(整備率)
51 施設	57 施設	47%

(ク) 腰掛便座及び手すりのあるトイレを設置している。

(している)	(していない)	(整備率)
100 施設	8 施設	93%

(ケ) 男性用小便器に手すりを設置している。

(している)	(していない)	(整備率)
75 施設	33 施設	69%

【その他】

(コ) 敷地内の通路、廊下において、段差解消及び車いすが通行可能な通路幅を確保している。

(している)	(していない)	(整備率)
90 施設	20 施設	82%

(カ) 誘導用ブロック等を道路等(当該施設の敷地境界)から受付、または案内設備まで設置している。

(している)	(していない)	(整備率)
66 施設	44 施設	60%

(シ) 観客席へ車いす使用者が容易に到達できる経路及び観覧できるスペースを設置している。

(している)	(していない)	(整備率)
33 施設	2 施設	94%

※観客席を設置している施設は 35 施設

(ス) 舞台に車いす使用者が容易に到達できる経路を設置している。

(している)	(していない)	(整備率)
15 施設	7 施設	68%

※舞台を設置している施設は 22 施設

(セ) 浴室・シャワー室及び更衣室に手すりを設置している。

(している)	(していない)	(整備率)
35 施設	11 施設	76%

※浴室・シャワー室及び更衣室を設置している施設は 46 施設

(ソ) 授乳スペースを設置している。

(している)	(していない)	(整備率)
70 施設	40 施設	64%

(タ) 施設内の設備等に関する案内図を設置している。

(している)	(していない)	(整備率)
73 施設	37 施設	66%

ウ 施設管理者が、現在最も問題となっており早期に整備が必要と考える事項

- ・市民が多数利用される繁忙期は、待合スペース不足となり、車いす使用者の通行に必要な幅員を確保するのが困難である。
- ・施設の構造により、オストメイト用トイレの設置が難しい。
- ・障がい者用の浴室・シャワー室及び更衣室がない。または不足しており増設が必要であるが、スペースの確保が難しい。
- ・通路やトイレ、浴室・シャワー室及び更衣室の出入口に段差がある。

- ・誘導用ブロック等の敷設が不足している。

(3) ユニバーサルデザインの視点に立った取組み (すべての人にやさしい配慮)

【環境整備】

ア わかりやすい絵文字(ピクトグラム)による案内板を設置している。

(している)	(していない)	(整備率)
70 施設	40 施設	64%

イ 待合いコーナーのいすは、間隔に余裕を持つなど座りやすくしている。

(している)	(していない)	(整備率)
83 施設	12 施設	87%

※待合いコーナーを設置しているのは 95 施設

ウ 待合いコーナーに、車いす使用者のためのスペースを確保している。

(している)	(していない)	(整備率)
51 施設	44 施設	54%

エ プライバシーが確保され、安心して相談できる窓口を設けている。

(している)	(していない)	(整備率)
47 施設	63 施設	43%

オ 上記以外の各施設独自の取組み

- ・屋外にベンチを設置、敷地に隣接する交差点の歩行スペースを確保している。
- ・すべての窓口カウンターを低く設置し、座って相談・手続き等ができるように配置しており、また間隔も広く取っている。
- ・貸出用に車いすやベビーカーを備えている。
- ・家具・設備の角に保護材を設置するとともに、扉に指などの挟み込みを防ぐ対策を行うなど、利用者の安全のための工夫をしている。
- ・昇降式のテーブルを設置し、車いす使用者や子どもが利用しやすい環境を整えている。
- ・「福岡市バリアフリーマップ」や「車いす利用者おでかけマップ」を活用した案内を行っている。
- ・段差解消のため、ケーブル類を床下など支障のない場所に設置している。
- ・高齢者や障がい者、外国人などの利用者に対応するため、窓口案内人の配置や、翻訳機能機器を活用している。

【ホームページ等による情報提供】

カ 施設内のバリアフリーに対応した設備に関する情報をホームページに掲載している。

(している)	(していない)	(対応率)
75 施設	37 施設	67%

キ ホームページは、ウェブアクセシビリティに対応している。

(している) (していない) (対応率)

66 施設 46 施設 59%

ク ソーシャルメディアを活用した施設の情報提供を行っている。

(している) (していない) (対応率)

47 施設 65 施設 42%

【コミュニケーションツール】

ケ 障がい者とコミュニケーションを図るためのツール(筆談器、点字による説明文書等)を利用している。

(している) (していない) (対応率)

66 施設 46 施設 59%

コ 日本語が不自由な外国人とコミュニケーションを図るためのツール(翻訳機、多言語通訳委託等)を利用している。

(している) (していない) (対応率)

63 施設 49 施設 56%

サ 高齢者や多様な利用者とコミュニケーションを図るためのツール(老眼鏡、拡大文字やふりがなをつけた説明文書、コミュニケーションボード等)を利用している。

(している) (していない) (対応率)

74 施設 38 施設 66%

(4) バリアフリーに対する意見・要望等を受け付ける取組み

ア 施設利用者から意見・要望等を受け付ける取組み

(ア) 意見・要望等を受け付ける取組み(意見箱設置、アンケート等)をしている。

(している) (していない) (対応率)

106 施設 6 施設 95%

(イ) 意見・要望等の有無

(ある) (ない)

41 施設 71 施設

(ウ) 上記(イ)の意見・要望等の内容(複数回答有)

トイレに関すること	16 施設
段差に関すること	5 施設
駐車場に関すること	5 施設
エレベーターに関すること	4 施設
手すりに関すること	4 施設
<u>その他(設備の改善等)</u>	<u>9 施設</u>
合 計	43 施設

(エ) 上記(ウ)のうち、トイレに関する意見・要望等の内訳

洋式トイレの増設	10 施設
トイレの老朽化	3 施設
便器が小さい	1 施設
トイレが狭い	1 施設
<u>福祉型便房の設置</u>	<u>1 施設</u>
合 計	16 施設

(オ) 施設へのアクセスに対する意見・要望等

交通機関の利便性が悪い	16 施設
<u>駐車場・駐輪場の整備等</u>	<u>13 施設</u>
合 計	29 施設

イ 施設に勤務する職員から意見・要望等を受け付ける取組み

(ア) 意見・要望等を受け付ける取組み(意見箱設置・アンケート等)をしている。

(している)	(していない)	(対応率)
81 施設	31 施設	72%

(イ) 意見・要望等の有無

(ある)	(ない)
26 施設	86 施設

(ウ) 上記(イ)の意見・要望等の内容(複数回答有)

トイレに関すること	16 施設
相談できるスペース	3 施設
敷地内通路に関すること	3 施設
エレベーター・エスカレーターに関すること	3 施設
段差に関すること	2 施設
<u>その他(設備の改善等)</u>	<u>3 施設</u>
合 計	30 施設

(エ) 上記(ウ)のうち、トイレに関する意見・要望等の内訳

洋式トイレの増設	9 施設
トイレのバリアフリー化	4 施設
便器が小さい	2 施設
<u>トイレが狭い</u>	<u>1 施設</u>
合 計	16 施設

(5) 施設に勤務する職員に対する研修について

ア 障がい者への接遇に関する研修を実施している。

(している)	(していない)	(実施率)
59 施設	53 施設	53%

イ バリアフリーに関する知識向上のための研修を実施している。

(している)	(していない)	(実施率)
42 施設	70 施設	38%

ウ 不当な差別的取扱い、合理的配慮の提供に関する研修を実施している。

(している) (していない) (実施率)

74 施設 38 施設 66%

エ ユニバーサルデザインに関する知識向上のための研修を実施している。

(している) (していない) (実施率)

34 施設 78 施設 30%

オ その他の研修を実施している。

(している) (していない) (実施率)

80 施設 32 施設 71%

その他の研修の主なもの

- ・ 語学研修
- ・ 手話研修
- ・ サービス介助士に関する研修
- ・ 認知症サポーター研修
- ・ 福祉避難所研修
- ・ 障がい者スポーツに関する研修
- ・ スポーツ医学に関する研修

2 実地調査

(1) 調査対象施設

		(割合)
官公庁施設	17施設	34%
福祉施設	13施設	26%
文化施設	18施設	36%
観光施設	2施設	4%
合計	50施設	100%

(2) 改善が求められる事例

ア 出入口及び廊下等

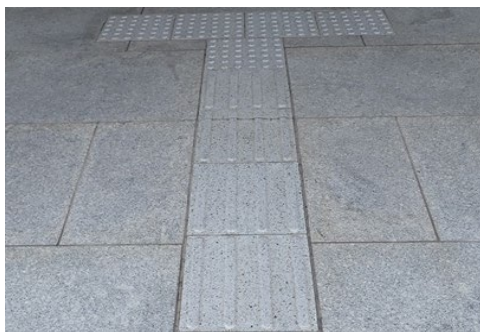
(ア) 誘導用ブロック等の上に障害物(マット、小型デスク、ラック等)を設置しており、利用者の通行に支障があった。

東区役所、城南区保健福祉センター
障がい者スポーツセンター、博多障がい者フレンドホーム
南障がい者フレンドホーム、城南体育館



(イ) 誘導用ブロック等が、周囲の床材と同色で色相に差がないため、弱視者等の利用に支障があった。(規則別表第2 1建築物 第10項第1号)

[城南区保健福祉センター、西区保健福祉センター]



(ウ) 誘導用ブロック等の一部が、工事中のフェンスに覆われており、誘導用ブロック等に従って通行した場合、支障があり、また危険である。誘導用ブロック等を仮設で敷設し、安全なルートへ誘導する必要があった。

〔 南体育館 〕



(エ) 誘導用ブロック等が、建物出入口の手前で途切れていた。

(規則別表第2 1 建築物 第8項第4号ア)

〔 早良市民プール 〕



(オ) 新型コロナウイルス感染症対策として、建物出入口を入口専用と出口専用に分けているが、誘導用ブロック等が設置されている方を出口専用としている。誘導用ブロック等に従って外部から入る時、出口専用を利用することとなり、施設から出てくる人と接触する危険がある。入口専用と出口専用を変更することや、誘導用ブロック等の移設の検討が必要であった。

〔 市役所本庁舎、福岡市博物館、総合西市民プール 〕



(カ) 道路等から視覚障がい者用案内設備までの廊下には誘導用ブロック等を敷設する必要があるが、常時勤務している者により誘導する場合はその限りではないとされている。しかしながら、勤務している者が一人で手続案内などの対応をしており、誘導にあたる者がいない。常時勤務する者を増やすか、窓口等までの誘導用ブロック等の敷設が必要であった。

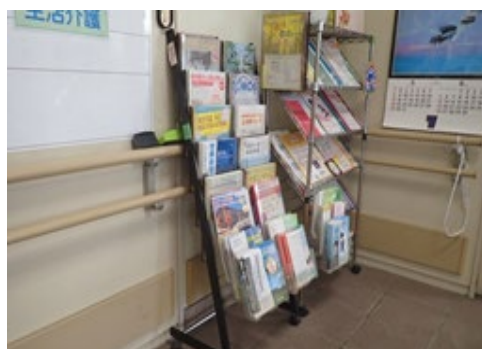
(規則別表第2 1 建築物 第2項第4号)

〔西部出張所〕



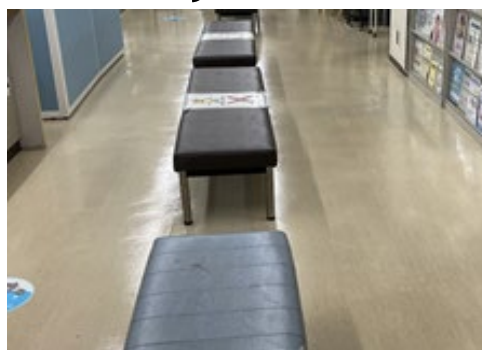
(キ) 廊下の手すりの前に障害物(ラック、ストレッチャー)を設置しており、利用者の使用に支障があった。

〔博多障がい者フレンドホーム〕



(ク) 廊下の中央に長いすを設置しているため、両方ともに車いす使用者が支障なく通行できる幅員(90cm)を確保していなかった。

〔城南区役所〕



イ 階段

階段の上端には点状ブロック等を敷設する必要があるが、敷設していなかった。

(規則別表第2 1 建築物 第4項第7号)

〔 老人福祉センター東香園、老人福祉センター福寿園、福岡市博物館
鴻臚館跡展示館 〕



ウ エレベーター

エレベーター入口では、視覚障がい者に呼出ボタンの位置を伝えるため、点状ブロック等をボタン側に寄せて敷設する必要があるが、エレベーターの扉の前に敷設していた。(規則別表第2 1 建築物 第5項第2号コ)

〔 障がい者スポーツセンター、南障がい者フレンドホーム 〕



エ 便所(福祉型便房)

(ア) 便器側方の壁と反対側の手すりは、障がい者の多様な行為や介助のしやすさを考慮し、可動式の水平手すりが必要だが、可動式ではない手すりを設置していた。

(規則別表第2 1 建築物 第6項第1号ア)

〔 西区保健福祉センター、老人福祉センター東香園 〕



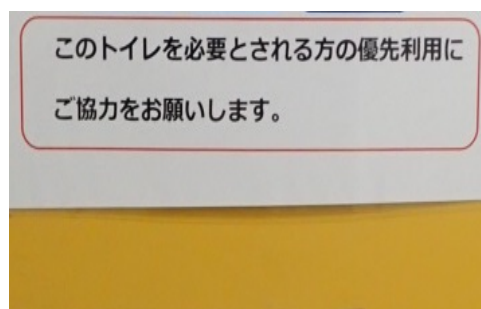
(イ) 多機能化した福祉型便房の案内表示については、バリアフリー法改正(令和2年5月)に伴い、「多機能」「多目的」等、利用対象とならない方を含め誰でも使用できるような名称ではなく、利用対象者を明確にする名称やピクトグラム等のみで表示する工夫を求められているが、「どなたでもご利用できます」といった誰でも使用できるような案内表示のままとなっていた。

入部出張所、中央区保健福祉センター
 南区保健福祉センター、城南区保健福祉センター
 西区保健福祉センター、福岡市博物館、福岡市総合体育館
 博多市民センター、西部地域交流センター、福岡国際センター
 鴻臚館跡展示館



(参考) 法改正に沿った正しい表示の一例

博多区役所、障がい者スポーツセンター、城南障がい者フレンドホーム
 老人福祉センター寿楽園、博多座



(ウ) 便房の扉に、便房内に設置していない設備(ベビーベッド)のピクトグラムを表示していた。(規則別表第2 1建築物 第6項第1号エ)

〔 障がい者スポーツセンター 〕



設置していない設備

(エ) 便房の扉に便房内の設備がわかるピクトグラム(※)の表示が必要である。乳幼児用設備(授乳・おむつ交換等)のピクトグラムは、施設の完成以前に廃止となっており、新しくベビーチェア用のピクトグラムが定められた。新しいピクトグラムを使用することが望ましいが、既に廃止されたピクトグラムを使用していた。(新ピクトグラム登録：令和2年5月、建築着工：令和2年8月、完成：令和4年1月)

(規則別表第2 1建築物 第6項第1号エ)

〔 博多区役所 〕

●以前の乳幼児施設のピクトグラム ●現在のベビーチェアのピクトグラム



※ピクトグラム：国がJIS規格により定めた案内用図記号

(オ) 施設2階に設置している便房が設備の故障で使用できないため、「故障中使用禁止」の表示をしているが、施設内にもう一つ設置している1階の福祉型便房を案内しておらず、使用希望者への配慮が足りていなかった。

〔 中央区役所 〕



オ 便所(一般便所)

(ア) 便所内に壁面収納型ベビーベッドを設置しているが、おむつ替えに不自由な方向で設置されていた。また、一部の施設では使用時に便所の扉が開かない構造となっていた。

〔 南区保健福祉センター、城南区保健福祉センター、福岡市総合体育館 〕



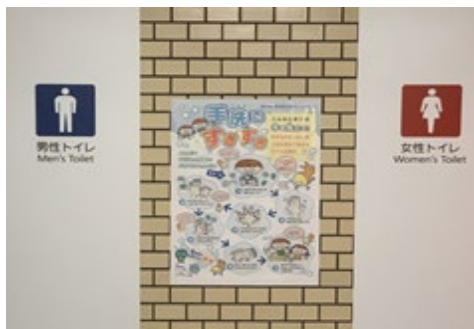
(イ) 便所内にベビーチェアを設置しているが、扉付近に表示がなく、どの便所にあるのかわからなかった。(規則別表第2 1 建築物 第6項第4号)

〔 中央区役所、福岡市博物館 〕



(ウ) 便所出入口にベビーベッド及びベビーチェアを設置していること表示がなかった。(規則別表第2 1 建築物 第6項第4号)

〔 城南区役所 〕



カ 駐車場

(ア) 車いす使用者用駐車施設の乗降スペースにカラーコーンを設置しており、車両からの乗り降りに支障があった。

〔 博多区役所 〕



(イ) 「ふくおか・まごころ駐車場」制度に登録しているが、駐車場に「目印ステッカー」を掲示していなかった。

〔 早良区役所、入部出張所、福岡市博物館、南体育館、福岡国際会議場 〕



駐車場に掲示する
目印ステッカー

(ウ) 「ふくおか・まごころ駐車場」制度に登録しているが、駐車場の「目印ステッカー」の文字が、経年劣化で見えにくくなっていた。

〔 西市民センター 〕



キ 敷地内の通路

(ア) 誘導用ブロック等について、破損箇所や撤去箇所、上にアスファルトを敷設している箇所、敷設せず地面に塗料で色を塗っている箇所があった。

〔 東区役所、南区役所、福岡市総合図書館 〕



(イ) 点状ブロック等の上にプランターを設置しており、利用者の通行に支障があった。

〔 西部地域交流センター 〕



(ウ) 傾斜路及び階段の上端には点状ブロック等を敷設する必要があるが、敷設されていなかった。(規則別表第2 1 建築物 第3項第7号、第4項第7号)

〔 鴻臚館跡展示館 〕



(エ) 傾斜路の下端と地面の間にマットを敷設していたが、段差が残っており、また平坦でないため、車いす使用者の利用が困難であった。

〔 鴻臚館跡展示館 〕



(オ) 誘導用ブロック等の上に柵を設けており、視覚障がい者の通行の妨げになっていた。

〔 福岡国際センター 〕



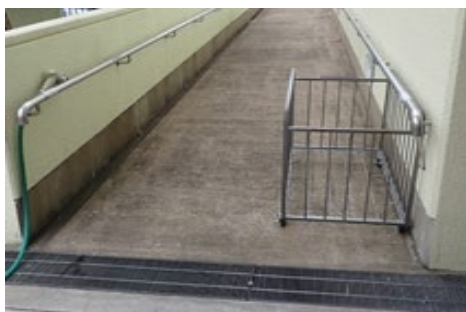
(カ) 玄関前の傾斜地のタイルが破損しており、上端には注意喚起及び他方向への誘導案内を行っているが、下端にはカラーコーンの設置のみで誘導案内を行っていなかった。

〔 西区保健福祉センター 〕



(キ) 2階から地上階への避難用傾斜路において、かご台車が置かれているため、傾斜路に必要な幅員(120cm)が確保されていなかった。

〔 障がい者スポーツセンター 〕



(ク) 傾斜路にある手すりが、高さ 110cm 以上の位置に設置されており、車いす使用者等の利用に支障があった。(規則別表第 2 1 建築物 第 9 項第 2 号)

〔 南体育館 〕



ク 標識類

(ア) 以前は公衆電話を設置していたが、既に撤去しており、それを表すピクトグラムが設置されたままであった。

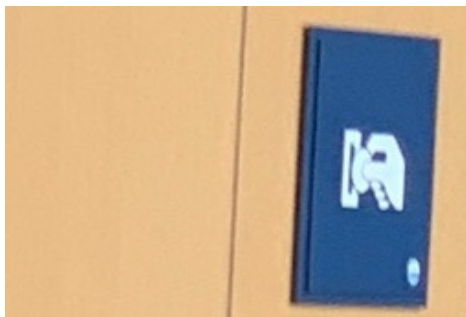
〔 中央区役所、福岡国際会議場 〕



(イ) 自動販売機を設置しているスペース入口に、自動販売機を示すピクトグラムを掲げているが、現在のものとともに、廃止されたものも残っていた。

〔 福岡国際会議場 〕

●廃止されたピクトグラム



●現在のピクトグラム



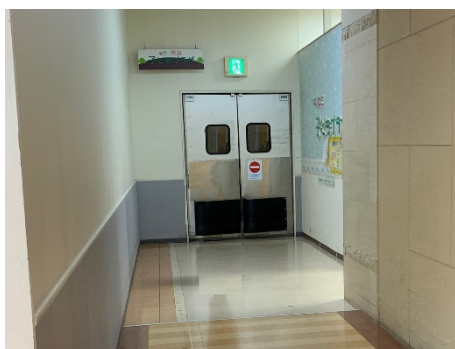
(ウ) 天井から懸垂している標識のうち、便所(福祉型便房)のピクトグラムが紙で覆われており、当該施設の場所がわからなくなっていた。

〔 東区保健福祉センター 〕



(エ) 民間施設の一部を借り上げて使用しているが、施設までの経路に案内標識がなく、出入口前に小さな標識があるのみで、利用者にとってわかりにくい状態となっていた。

〔 東区東浜子どもプラザ 〕

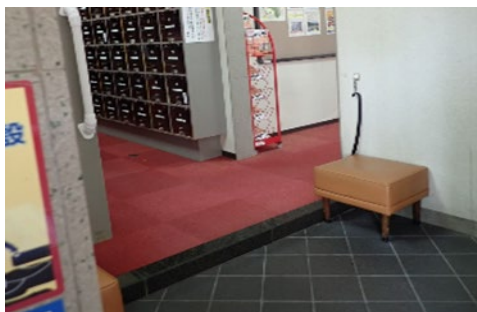


(3) ユニバーサルデザインの視点に立った取組み事例(すべての人にやさしい配慮)

ア 出入口及び廊下等

(ア) 玄関ホールの一隅に、履き物の履き替えが容易にできるよう、いすや手すりを設置している。

〔 城南障がい者フレンドホーム、老人福祉センター東香園
老人福祉センター寿楽園、老人福祉センター福寿園 〕



(イ) 各室や設備にいたる廊下に、手すり・誘導用ブロック等を設置している。

〔 障がい者スポーツセンター、博多障がい者フレンドホーム
南障がい者フレンドホーム、城南障がい者フレンドホーム
老人福祉センター寿楽園 〕



イ エレベーター

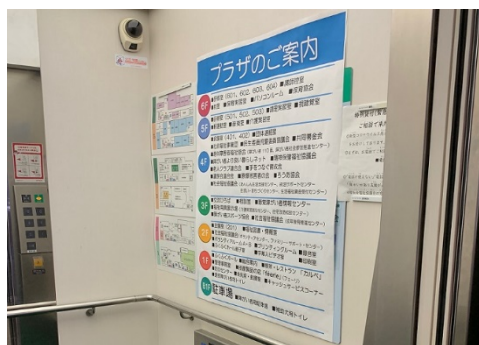
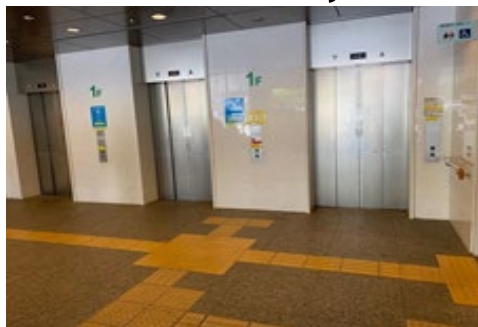
(ア) かご内の状況を外部に表示することができるモニターを、エレベーターの乗降ロビーの呼出ボタン上部に設置している。

〔 西部地域交流センター 〕



(イ) エレベーターが3基あるが、1基毎に専用の呼出ボタンを備えており、操作したエレベーターのみが動き音声案内も別々のため、利用者は迷わず使用できる。かご内の操作ボタンは大きく、扉の左右両側と、左右の壁に上下2箇所ずつ設置している。また、館内図や施設案内も大きく表示しており、様々な利用者に対応している。

〔 福岡市市民福祉プラザ 〕



(ウ) 通常の非常ボタンの他に、聴覚障がい者用の非常ボタンを設置しており、使用された場合、すぐに施設職員等が駆けつける対応を取っている。

〔 福岡市総合体育館 〕



(エ) かご内にある「降ります」ボタンを押すと、「降りる方がいます。お出口をあけてください」と音声案内が流れ、扉の開放時間も長くなる。聴覚障がい者等の利用に使いやすい設備である。

〔 中央児童会館 〕



ウ 便所(福祉型便房及び一般便所)

(ア) 福祉型便房に入室すると、自動的に便房内設備に関する音声案内を行う設備を設置している。また、5カ国語(日本語、英語、韓国語、中国語、タイ語)の音声案内を行う操作盤も設置している。

〔 博多区役所 〕



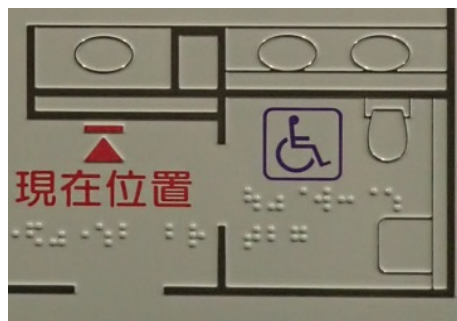
(イ) 福祉型便房及び一般便所の出入口横にピクトグラムを設置するとともに、扉全体に色を塗り、男性用・女性用・福祉型便房を認識しやすいようにしている。

〔 城南区役所 〕



(ウ) 便所や便房の入口に、内部の設備や位置を点字など触ってわかるように表した、案内板(触地図)を設置している。

〔 福岡市市民福祉プラザ、福岡市科学館、東市民センター
西部地域交流センター、福岡国際会議場 〕



(エ) 高齢者等が立ち座りしやすいように、昇降便座を設置している。

〔 福岡市市民福祉プラザ 〕



(オ) 便所内の男性用小便器の手すりについて、一箇所は設置することが求められているが、小便器のすべてに設置している。

〔 南障がい者フレンドホーム 〕



(カ) 便所付近を通るとセンサーが反応し、男性用・女性用・福祉型便房の位置を音声で案内する設備を設置している。

〔 市役所本庁舎 〕



(キ) 便所内の天井に、火災等の緊急事態が発生した時、照明が点滅して聴覚障がい者に知らせるフラッシュライトを設置している。

〔 福岡市総合体育館 〕



エ 敷地内の通路

施設前の歩道から建物出入口側に向かう部分は、以前はレンガや植栽等で覆われており、幅員が3 m程の出入口が2箇所しかなかったが、リニューアルにより全面にわたって階段にするとともに、点字付きの手すりを設置するなど、通行しやすく、見通しのよい作りとなっている。また、ベンチも設置している。

〔 中央区役所 〕



オ 客席及び舞台

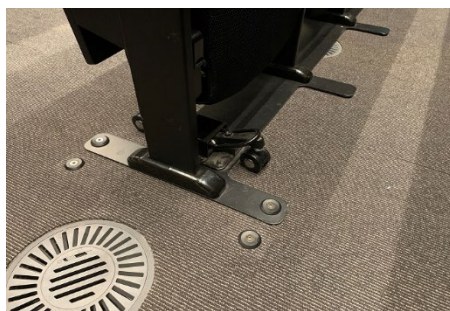
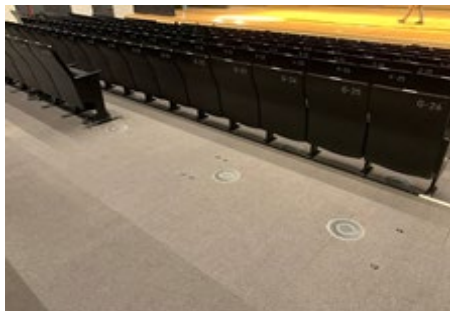
(ア) 車いす使用者用スペースを確保した観客席の近くに、非常呼出装置を設置している。

〔 障がい者スポーツセンター、博多体育館、博多市民センター 〕



(イ) 観客席の一部を可動式または撤去可能な構造として、多数の車いす使用者の利用に対応できるようにしている。

〔 福岡市市民福祉プラザ、福岡市博物館、東市民センター 〕



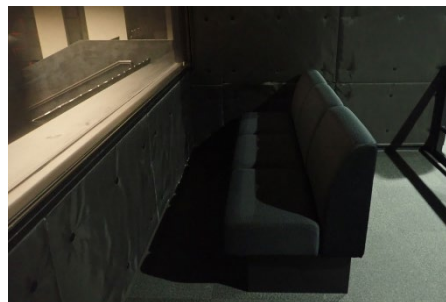
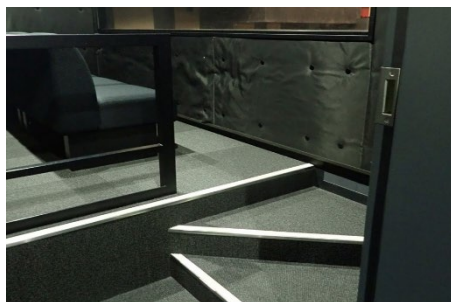
(ウ) 車いす使用者が舞台上がるための昇降機を設置している。

〔 福岡市市民福祉プラザ 〕



(エ) 乳幼児連れや障がい者などの多様な利用者に配慮し、気がねなく観覧できる区画された観覧室を設置している。

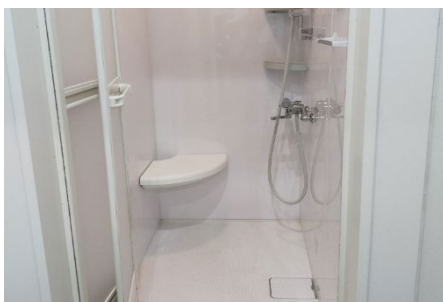
〔 東市民センター 〕



カ 浴室、シャワー室及び更衣室

シャワー室のブース内に腰掛けを設置している。

〔 福岡市科学館、博多体育館、早良南地域交流センター 〕



キ 授乳スペース

ベビーベッドを2台設置しており、そのうち1台は車いす利用者も利用しやすいように、幅を広く取り、高さを低くしている。

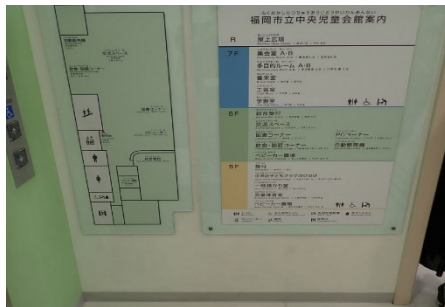
〔 福岡市博物館 〕



ク 標識類

(ア) エレベーター出入口付近の案内板は、多くの利用者である児童等が見やすくするため、低い位置に設置している。また、ピクトグラム及び4カ国語(日本語・英語・韓国語・中国語)とふりがなで表示している。

〔 中央児童会館 〕



(イ) 施設の柱や壁面等に大きなピクトグラム(一部照明付や文字付)を掲示し、分かりやすく表示している。

〔 福岡市科学館、東市民センター、博多市民センター、福岡国際センター 〕



(ウ) 案内板にピクトグラム及び4カ国語(日本語、英語、韓国語、中国語)で表示している。

〔 福岡アジア美術館、福岡市博物館、福岡市総合体育館 〕



- (エ) 案内板に4カ国語(日本語、英語、韓国語、中国語)で表示しているとともに、QRコードを読み込むと8カ国語(前記のほか、フランス語、スペイン語、ベトナム語、タイ語)の解説が閲覧できる。

〔 鴻臚館跡展示館 〕



ケ その他

- (ア) 施設内に設置している証明写真撮影機器は、いすが可動式となっており、車いす使用者がそのまま撮影スペースに入ることができる構造となっている。

〔 市役所本庁舎 〕



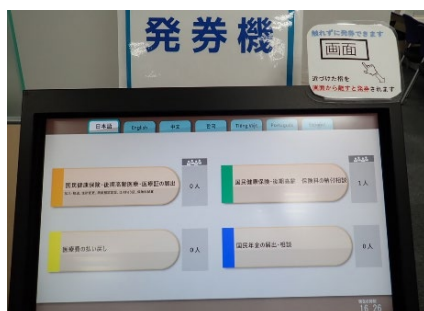
- (イ) 施設内のトレーニング機器は、いすが可動式となっており、車いす使用者がそのまま利用スペースに入ることができる構造となっている。

〔 福岡市総合体育館 〕



(ウ) 番号札発券機の案内を7カ国語(日本語、英語、韓国語、中国語、ベトナム語、ポルトガル語、スペイン語)で表示している。

〔 博多区役所 〕



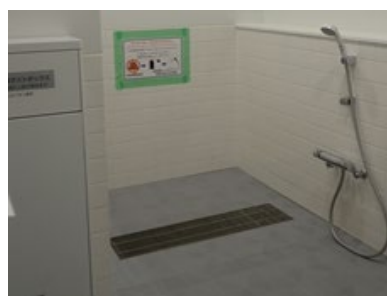
(エ) 聴覚障がい者や、日本語が不自由な外国人などとコミュニケーションを図るため、コミュニケーションボードを備えている。

〔 中央児童会館 〕



(オ) ほじょ犬トイレを設置している。

〔 福岡市市民福祉プラザ、福岡市総合体育館 〕



3 窓口従事職員対象アンケート調査

(1) アンケートの対象者数及び回答者数

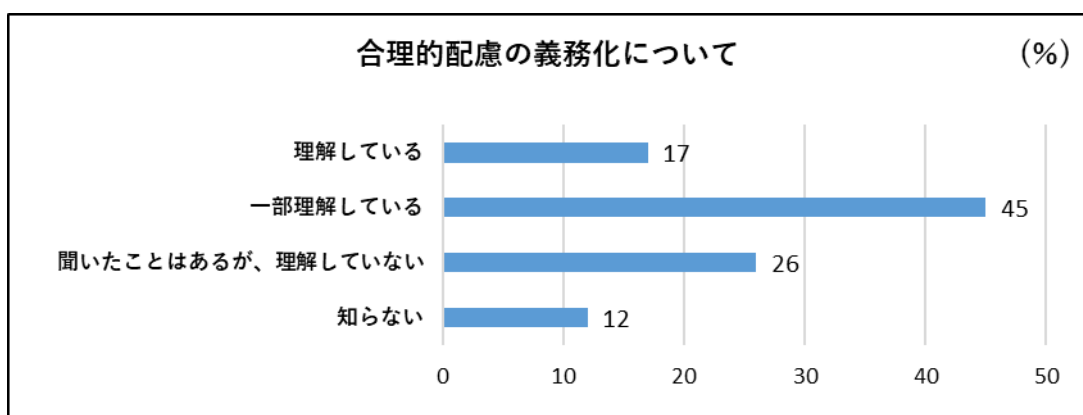
対象者数 1,617人

回答者数 879人

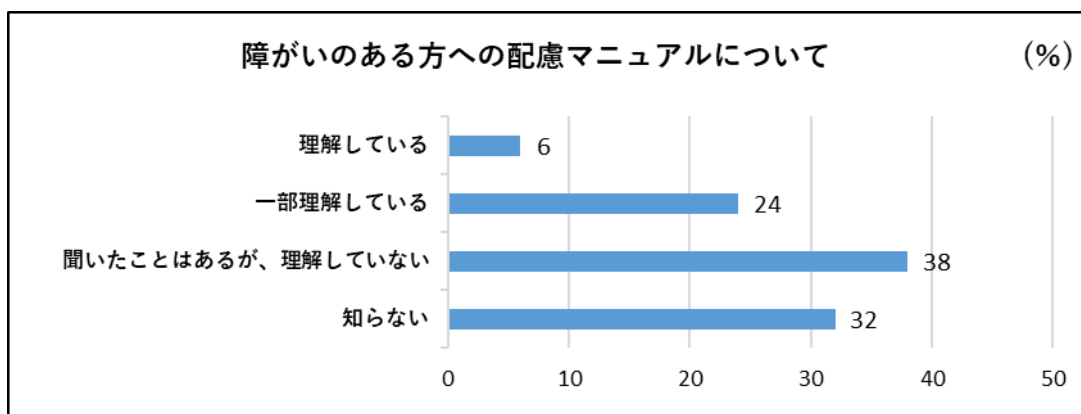
回答率 54%

(2) アンケート結果

ア 障害者差別解消法において、障がい者を理由とする差別等を行う不当な差別的な取扱いが禁止され、過度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が行政機関に対して義務化されたことについて



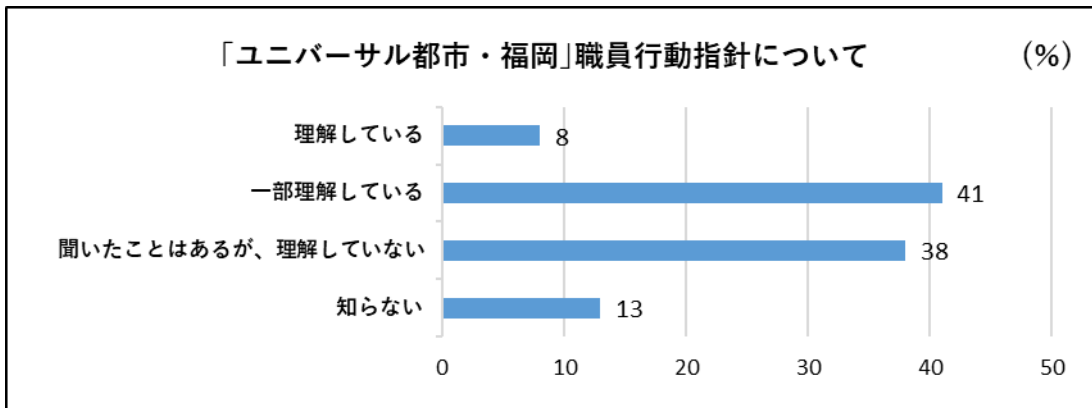
イ 福祉局が作成している「障がいのある方への配慮マニュアル」について



※「障がいのある方への配慮マニュアル」

障害者差別解消法に基づく「障がい者を理由とする差別の解消の推進に関する福岡市職員対応要領」の別冊で、本市の事務事業の実施にあたり、職員が障がい者を理由とする差別を行わないための基本的考え方及び具体例を示したもの。

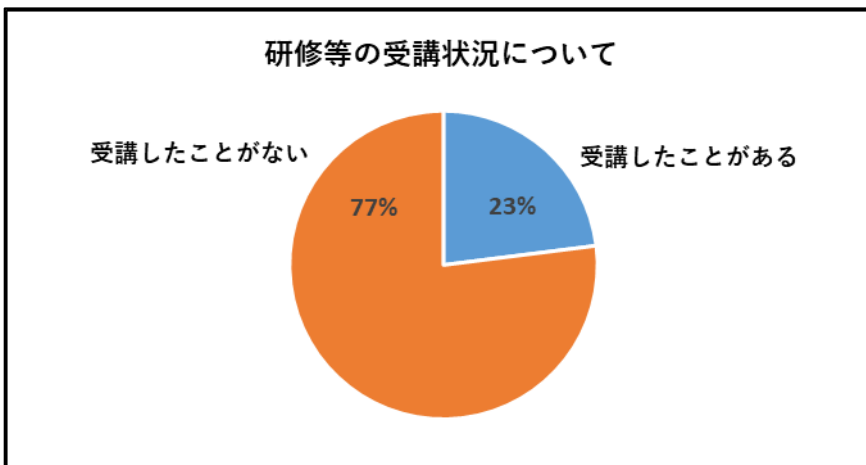
ウ 総務企画局が作成している「ユニバーサル都市・福岡」職員行動指針について



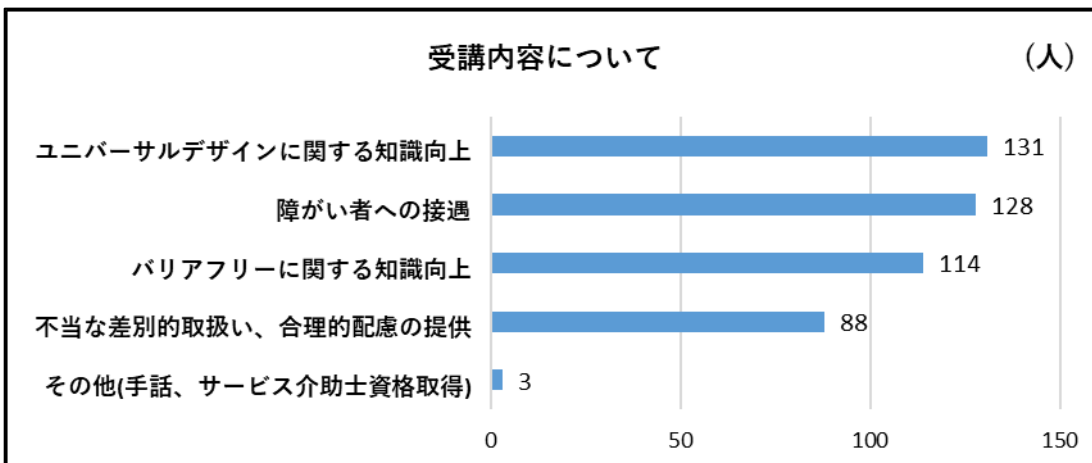
※「ユニバーサル都市・福岡」職員行動指針

ユニバーサルデザインの理念に基づくまちづくりを行うことで、すべての人にとって住みやすい、すべての人が訪れてみたくなる、みんながやさしい、みんなにやさしい「ユニバーサル都市・福岡」の実現を目指してまちづくりを進めていくために、職員の日々の仕事のよりどころとなるよう作成した指針。

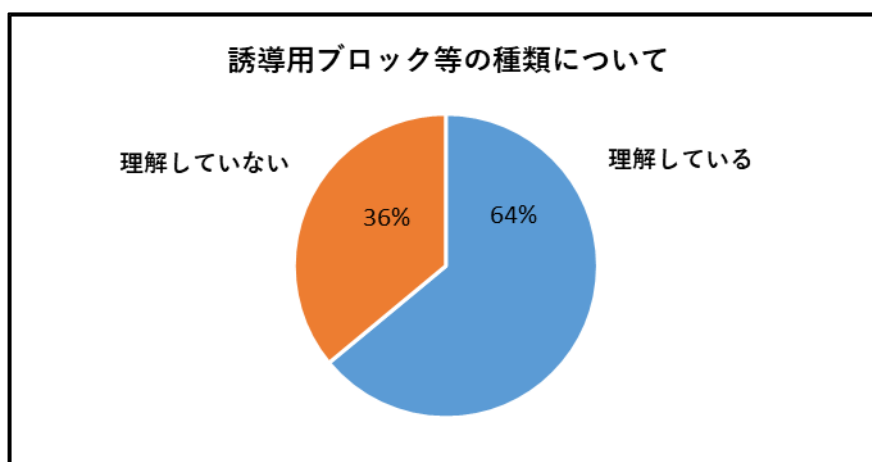
エ 現在の職場において、バリアフリーやユニバーサルデザインに関する研修等の受講状況について



オ バリアフリーやユニバーサルデザインに関する研修等の内容について
(回答者 200 人：複数選択あり)



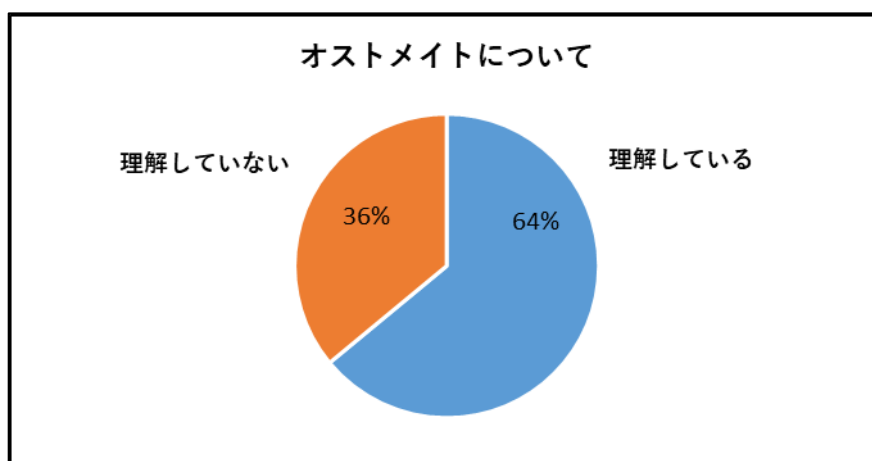
カ 誘導用ブロック等の線状ブロック等と点状ブロック等の違いについて



※線状ブロック等：誘導する方向と線状突起を平行に設置することで、向かうべき方向を示すもの。

点状ブロック等：危険箇所の前面、階段降り口等に設置し、注意喚起や警告を促すもの。

キ オストメイトの意味について



※オストメイト：病気や事故などにより、腹部に排泄のためのストーマ（人工肛門・人口膀胱）を造設した人のこと。

4 福岡市バリアフリーマップに関する調査

本市は、ホームページ「福岡市バリアフリーマップ」を平成 18 年度に開設しており、随時内容の更新を行ってきた。

現在公開中のホームページは、令和 4 年 3 月にリニューアルしたものである。

(1) 掲載施設数 969 施設

※下記区分ごとの施設に重複あり、よって合計数は一致しない。

ア なにを(目的から探す)

観光	27 施設
学ぶ	191 施設
泊まる	44 施設
食べる	61 施設
遊ぶ	85 施設
<u>お買い物</u>	<u>154 施設</u>
合 計	562 施設

イ 施設で探す

官公庁舎・公共施設	46 施設
医療	78 施設
金融機関	81 施設
公共交通機関	24 施設
福祉	12 施設
<u>その他</u>	<u>307 施設</u>
合 計	548 施設

(参考)調査票調査対象施設(112 施設)の福岡市バリアフリーマップ掲載状況

(している)	(していない)	(掲載率)
80 施設	32 施設	71%

(2) サービス項目・設備項目数 52 項目(44 ページのとおり)

(3) ホームページ閲覧数

令和元年度	約 5,100 回
令和 2 年度	約 4,300 回
令和 3 年度	約 5,700 回
令和 4 年度(8 月まで)	約 2,400 回

(4) 掲載方法

ア 新規施設

施設管理者が福岡市バリアフリーマップの新規施設登録フォームから施設情報を入力、福祉局にて内容を確認し、公開の操作を行ってホームページに反映される。

イ 掲載中施設の内容更新

施設情報の更新がある場合には、施設管理者が掲載情報の変更入力を行うことで、即時にホームページに反映される。

(5) 新規施設の掲載件数増加に向けた取組み

中小企業団体等を通じ、掲載案内の取組みを行っている。

(6) 掲載中施設の内容に変更があった場合の更新を促す取組み

施設管理者に対して、内容の確認依頼をしており、掲載内容に変更があった場合は対応するよう求めている。

また、福祉局に対して施設利用者から、設備の掲載内容の誤りに関する連絡があった場合は、施設管理者へ適宜確認し、内容更新等を依頼している。

(7) 利用者への周知・閲覧数増加に向けた取組み

福岡市バリアフリーマップの情報を掲載している市の広報誌「心のバリアフリー」を平成 27 年度に発行し、市内全戸に配布した。以後、啓発行事や出前講座、研修会などで配布している。また、同誌を市ホームページに掲載し、広く周知を図っている。

(8) 今後の取組み

令和 4 年度は、全施設に対し文書照会を行い、施設情報の更新を行う予定であり、情報の正確性を図る取り組みがなされている。

また、広報誌「心のバリアフリー」を内容改訂し、市内全戸に配布予定であり、その中で福岡市バリアフリーマップについて周知を図ることとしている。

サービス項目・設備項目 内容

バリアフリースイレ	公衆FAX
段差無し	補聴設備
乗り降りしやすい駐車場	点字案内
手話対応	音声案内
筆談対応	点字・音声案内ATM
点字（誘導）ブロック	点字・音声案内自動販売機
屋内のおむつ交換スペース	ほじょ犬の同伴可能
トイレのおむつ交換スペース	親子トイレ
授乳室	ベビーチェア
オストメイト対応設備	小児用便器
車いす等対応エスカレーター	ベビーカー貸出
簡易リフト、階段昇降装置等	託児室
車いす貸出	キッズルーム
車いす対応ATM	お子さま・お子さま連れの方への割引
車いす対応自動販売機	お子さま用メニュー
車いす対応公衆電話	お子さま用食器
車いす対応試着室	ベビーベッド
車いす対応浴室	公衆電話
車いす対応客室	障がいのある方、高齢者の方への割引
車いす対応客席	トイレ内介護ベッド
介添えサービス	温水洗浄便座
エレベーター	駐車場
インターフォンの設置	洋式トイレ
障がい者等対応エレベーター	自動ドア
ふくおか・まごころ駐車場	全館禁煙
文字案内	休憩スペース
項目数	52項目

監査委員の意見

地方自治法第199条第10項の規定に基づき、「本市施設のバリアフリー・ユニバーサルデザインについて」をテーマとした監査の結果に関する報告書に添えて、意見を提出する。

本市では、すべての市民が一人の人間として尊重され、地域社会において相互に支え合い、生きがいのある生活が保障され、様々な社会活動に参加することができる社会の実現を目指して、平成10年に条例を、翌11年には規則を制定し、施設整備の基準を示した施設整備マニュアルを作成し、施設のバリアフリー化を進めてきた。

その後、バリアフリー法の改正や建築設計標準の改訂など、バリアフリーに関する国の基準などの見直しに伴い、これらの内容を踏まえ、施設がより使いやすいものとなるよう、今日まで施設整備マニュアルを改訂している。

また、本市施設はもとより、他の公共団体施設・民間施設のバリアフリーに関する設備の設置状況を載せた福岡市バリアフリーマップを作成し、広く市民に情報を提供する取組みを行っている。

しかしながら、本市施設において、前述の監査結果に記載のとおり、修繕時にトイレの手すりの設置方法を誤り整備基準に適合させていないものや、誘導用ブロック等の上にマット等を置いて利用に支障があるなど、施設の管理状況等において不適切な事例が見受けられた。

また、ホームページによるバリアフリーに対応した設備に関する情報提供も行われていない施設が存在する。

SDGs(持続可能な開発目標)の目指す「誰一人取り残さない」社会の実現に向けて、高齢者、障がい者、子ども連れ、外国人など誰もが安心して暮らせる、バリアフリー・ユニバーサルデザインの普及及び啓発への更なる努力が必要である。

所管部局におかれては、今回の監査結果を真摯に受け止め、すべての人にやさしい、利用しやすい施設を目指して、以下に掲げる事項について検討し、改善に取り組まれることを要望する。

1 施設管理者の整備基準の知識の向上

施設の新築または改修(増築、改築、大規模修繕・模様替等)に際しては、整備基準に適合させなければならず、事前に施設管理部局は建築に関する指導部局との協議を行うことと条例で定められている。

また、既存施設を管理する者は整備基準に適合させるよう努めなければならないとされている。

そのうち、事前協議が必要ない修繕・模様替などの場合は、施設管理部局が整備基準に適合させることについて、自ら確認を行う必要があるが、整備基準に対する知識不足の結果、例えば福祉型便房の便器の横の手すりを可動式とする必要があったものを固定式としていたなど、不適切な設備となっている施設があった。

令和2年5月に改正されたバリアフリー法では、高齢者障害者等用施設等はこれらのものの円滑な利用が確保されるための配慮が必要であるとされている。

具体的には、福祉型便房について、「多機能」「多目的」等の誰でも使用できるような名称ではなく、真に必要な方が円滑に利用できるよう「高齢者障害者等用便房(バリアフリートイレ)の表示は、利用対象及び個別機能を表示するピクトグラム等のみで表示する、又は機能分散がなされている個別機能を備えた便房であれば、主な利用対象者を明確にする名称やピクトグラム等で表示する工夫を行う」とされており、本市においても既に施設管理者宛に周知文書で通知している。

今回の監査において、調査票調査によると、ほぼすべての施設に福祉型便房を備えているが、そのうち実地調査を行った50施設では、真に必要な方が優先的に使用する設備であることを表示している施設はわずかであった。

便房入口に適正利用に関する表示を設置することで対応が可能であり、早急に行われるよう、各施設管理者へ対し、再度、周知の徹底を図られたい。

また、施設管理者が適切に施設を管理する上で必要となる、バリアフリーに関する知識を一層深め、施設利用者が安全かつ円滑に利用できるよう、条例、規則、施設整備マニュアルの周知についても徹底されたい。

なお、履き物の履き替えが容易にできるようにいすや手すりを設置したり、館内図や施設案内を大きな文字やピクトグラムで表示することや、福祉型便房や一般便所の扉全体を認識しやすい色等で表示することなど、ユニバーサルデザインの視点に立った取組み事例に関しては、他の施設でも取り入れられ、そのような施設が増えるよう、情報共有を図られたい。

2 施設利用者の視点に立った施設管理の意識の向上

施設管理上の問題点としては、実地調査において、通路の中央に長いすを置いているため、車いすが通行するための通路幅が確保されていないものや、誘導用ブロック等の上や手すりの前に物を置いて通行に支障となっている事例、新型コロナウイルス感染症対策として、建物出入口の入口・出口を分けて、誘導用ブロック等が設置されている方を出口専用としているため、視覚障がい者等が外部から入館する場合に出口専用に向かい、施設から出てくる人と接触する危険がある状態となっている事例が判明するなど不適切な状態となっている施設が存在した。

バリアフリーに関する設備の役割等を充分理解し、利用者が安全に利用できるよう施設管理の意識の向上に努められたい。

3 バリアフリー・ユニバーサルデザインに関する知識等の向上

施設管理者に対し、研修の実施状況を調査票で調査するとともに、施設利用者と接する機会が多い区役所等の窓口従事職員を対象に、バリアフリー・ユニバーサルデザインに関する知識等についてのアンケートを行った。

アンケート調査は任意回答とはいえ、回答率は半数程度にとどまっている。

また、回答があった中で理解度に関する調査では、障がいのある方への配慮マニュアルについてや、「ユニバーサル都市・福岡」職員行動指針の質問に対し、「理解している」または「一部理解している」との回答が合わせても半数以下にとどまっており、バリアフリーやユニバーサルデザインに関する研修を受講した職員の割合も低い。

調査票調査の回答を見ても、バリアフリー等に関する研修の実施状況も低調である。

福祉局においては、「ユニバーサル都市・福岡」の実現を目指し、ユニバーサルデザインの普及啓発に取り組んでいる総務企画局と連携しながら、現在実施している研修等を充実させるとともに、様々な立場の人の困難や支援に対するニーズを理解し、市職員が行政サービス全体を「みんながやさしい、みんなにやさしい」ものにしていく上で理解しておくべき重要なバリアフリー・ユニバーサルデザインに関する職員一人ひとりの知識や意識の更なる向上に取り組まれない。

また、施設管理者に対しても、周知・助言・指導を積極的に行われたい。

4 ホームページにおける情報提供

今回、調査票調査を実施した施設のうち、ホームページ上でバリアフリーに対応した設備に関する情報を掲載している割合は67%であり、誰でも使用しやすいウェブアクセシビリティに対応しているのは、59%にとどまっている。

また、福岡市バリアフリーマップについては、すべての施設を掲載すべきであるが、71%にとどまっている。

施設管理者に対し、各施設が開設しているホームページにバリアフリーに関する情報の掲載を進めるよう求めるとともに、福岡市バリアフリーマップに未掲載の施設については掲載を促すことが望まれる。

なお、福祉局においては、令和4年度中に、福岡市バリアフリーマップの掲載内容の充実に向けて、掲載中施設の設備の実態調査・追加掲載等を実施するとともに、内容を改訂し市内全戸へ配布予定の広報誌「心のバリアフリー」に掲載することで、施設利用者への周知を図ることとしている。

令和5年度以降についても、施設の現状とホームページの情報に違いのないよう継続的に情報の更新を行う方策を検討・実施するとともに、利用者への周知に取り組まれない。

さらに新規に掲載する施設の増加に努められたい。