

千葉市監査委員告示第5号

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
監査を実施したので、同条第9項の規定により監査の結果に関する報告を
別冊のとおり公表します。

平成29年3月30日

千葉市監査委員 清 水 謙 司

同 宮 原 清 貴

同 酒 井 伸 二

同 石 井 茂 隆

平成28年度
監 査 報 告 書
(IV)

行政監査結果報告

テーマ

「印刷物、案内表示等による情報提供について
— ユニバーサルデザインの考え方から」

千葉県監査委員

28 監査報告第12号
平成29年3月30日

千葉市議会議長	向後保雄
千葉市長	熊谷俊人
千葉市病院事業管理者	齋藤康
千葉市教育委員会委員長	中野義澄 様
千葉市選挙管理委員会委員長	山本宏行
千葉市人事委員会委員長	酒井正利
千葉市農業委員会会長	野崎好知

千葉市監査委員	清水謙司
同	宮原清貴
同	酒井伸二
同	石井茂隆

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項の規定により監査の結果に関する報告を提出します。

第1 監査の種類

地方自治法第199条第2項の規定に基づく行政監査

第2 監査のテーマ及び選定理由

1 監査のテーマ

印刷物、案内表示等による情報提供について — ユニバーサルデザインの考え方から

2 選定理由

市は、日々、様々な媒体を使い、施策や行政サービス等に関する広報活動を行っている。

必要な情報が市民等に利用しやすく提供され理解されなければ、施策等への協力は得られず、行政活動の目的や効果を十分に達成することは困難である。このため、より多くの市民等に情報を利用しやすく提供する必要がある。

一方、市の高齢化率は、平成27年度末現在24.6%であり、千葉県高齢者保健福祉推進計画によれば、平成37年度には29.7%になると推計されており、高齢者人口が市の人口の約3割を占め、高齢化が一層進展する見込みである。また、4年後に開催されるオリンピック・パラリンピックにおいて、市はフェンシング、レスリング、車椅子フェンシング等の競技会場となるため、外国人や障害者の来訪者の増加が予想される。

こうした中で、年齢や障害の有無、環境の変化等に関わらず、誰もが情報を利用しやすい環境を整備していくことの重要性は、今後ますます高まるものと考えられる。

そこで、印刷物、公共施設等の案内表示及びホームページによる情報提供を主な監査対象として、ユニバーサルデザインの考え方に基づいて、高齢者、障害者、外国人等の市民等にとっても、必要な情報が適切、かつ、効果的に提供されているかどうかを検証し、もって共生社会の実現に資するものとする。

第3 監査の対象

平成27年度に市民等を対象に作成した印刷物（広報紙、チラシ、リーフレット、パンフレット、冊子、ポスター等）、市の公共施設内及びその周辺に設置されている案内表示並びにこれらに係るホームページ（指定管理者が管理するものを含む。）を監査対象とする。

第4 監査の期間

平成28年7月14日から平成29年3月28日まで

第5 監査の着眼点

- 1 情報提供の目的及び対象者は明確か。
- 2 提供情報の内容は、目的及び対象者に照らし適正か。
- 3 市民等の意見、要望を把握し、反映しているか。
- 4 情報提供媒体の選択は適切か。
- 5 文章は、対象者に応じて、平易、かつ、簡潔に作成されているか。
- 6 表現は、対象者に応じて、適切に行われているか。
- 7 情報提供の効果を把握し、評価しているか。また、評価は次の情報提供に反映しているか。

第6 監査の方法

1 全庁調査の実施

本市における印刷物、案内表示及びホームページによる情報提供の状況を把握するため、次のとおり全庁調査（案内表示については抽出調査。以下同じ。）を行った。

（1）印刷物

市民等向けに作成した印刷物のうち、原稿作成から行っているものについて全庁調査を行った（全1, 537種類）。

（2）案内表示

次の「ア 調査対象要件」の全てに該当する施設を公園、スポーツ施設等の設置目的によって7項目に分類し、その分類ごとに偏らないよう「イ 調査対象施設」の25施設を抽出し、調査を行った。

ア 調査対象要件

（ア）市民等が利用する庁舎等の公用施設及び公の施設

（イ）市内全域又は市外からの利用者が想定される施設（主として特定の者が利用する施設を除く。）

イ 調査対象施設（25施設）

対象施設は、表1のとおりである。

表1 案内表示の調査対象施設（25施設）

分類	施設名称	所管局
公園	中央公園	都市局
スポーツ施設	千葉ポートアリーナ、こてはし温水プール、 アクアリンクちば	市民局
	蘇我スポーツ公園	都市局
レクリエーション施設	千葉ポートタワー	経済農政局
行政施設	庁舎（本庁舎）	財政局
	各区役所	各区役所
教育・文化施設	市民会館、文化センター、若葉文化ホール、 美浜文化ホール、美術館	市民局
	郷土博物館、加曽利貝塚博物館、 科学館、中央図書館、生涯学習センター	教育委員会
高齢・障害・ 社会福祉施設	ハーモニープラザ	保健福祉局
その他	国際交流プラザ	総務局

（3）ホームページ

（1）印刷物及び（2）イの調査対象施設に係るホームページについて、調査を行った。

2 実地調査の実施

全庁調査の実施後、次のとおり実地調査を行った。

（1）印刷物

ア 対象部局の抽出

全庁調査を行った監査対象部局26部局の中から、情報提供の主な対象者の属性（高齢者、障害者、子ども等）、印刷物の発行数の多寡、印刷物の目的による分類（表2参照）等を考慮し、総務局、市民局（市民自治推進部のみ）、保健福祉局、環境局及び中央区役所の5部局を抽出した。

イ 対象とした印刷物

実地調査対象部局に対して全ての印刷物559種類（6ページ参照）の提出を求め、記載内容、書式、色使い等について現物検証を行った。

表2 印刷物の目的別分類と実地調査対象部局

印刷物の目的による主な分類		実地調査対象部局
利用促進情報	所管の事務事業の制度、概要、利用方法やイベント等の情報を提供することにより、事務事業の利用促進を図るもの	保健福祉局
利用案内情報	所管の事務事業の利用案内、注意事項等の情報を提供することにより、事務事業の適正利用を確保するもの	市民局 (市民自治推進部)
		中央区役所
施策協力情報	施策への協力等を依頼することにより、施策実現や成果の達成に向け協力を求めるもの	環境局
緊急重要情報	自然災害、事件、事故等の情報を提供することにより、市民の生命、身体の安全を確保し又は被害の軽減を図るもの	総務局

(2) 案内表示

ア 対象施設の抽出

調査対象施設25施設(表1参照)のうち、観光客の見込数、高齢者又は障害者等の利用状況、外国人の利用状況、国際大会等の開催実績等を考慮して、美術館(市民局所管)、千葉ポートアリーナ(市民局所管)、ハーモニープラザ(保健福祉局所管)、千葉ポートタワー(経済農政局所管)、中央公園(都市局所管)、美浜区役所(美浜区役所所管)の6施設を抽出した。

イ 対象とした案内表示

施設管理者(市及び指定管理者)が設置した案内表示で、対象施設の最寄駅から当該施設までの経路を案内するもの、当該施設の敷地内における建物配置及び施設内の各部屋(室)等の配置を案内するものを対象として、案内表示の設置状況、内容等について実地調査を行った。ただし、飲食禁止、節電のお願い等の利用上の注意書等は対象外とした。

(3) ホームページ

ア 対象部局の抽出

前記ア及びイに係るホームページを所管する総務局、市民局、保健福祉局、環境局、経済農政局、都市局、中央区役所及び美浜区役所の8部局を実地調査対象部局とした。

イ 対象としたホームページ

本市ホームページに掲載された前記ア及びイに係る情報

3 関係職員からの聴取及び関係書類の調査

監査対象部局に対し、関係職員からの聞き取りを行うとともに、関係書類の提出を求め調査を行った。

4 監査の基準

- (1) 原則として、広報広聴課作成の「千葉市広報マニュアル」及び障害者自立支援課作成の「すべての人にわかりやすい印刷物について」を基準とした。
- (2) 色弱者への対応状況の監査は、カラーユニバーサルデザインチェックアプリ^(注1)及び色弱模擬フィルタ^(注2)を使用した。

注1 カラーユニバーサルデザインチェックアプリ：パソコンやスマートフォンの画面上で色弱者の色の見え方を模擬的に再現する型のアプリ（アプリケーションソフトの略。パソコンやスマートフォンで動作するプログラムのこと。）

注2 色弱模擬フィルタ：色弱者の色の見え方を一般色覚者が体験できるようにした特殊なフィルタである。メガネ型、ルーペ型の製品がある。

第7 印刷物、案内表示及びホームページの作成状況

1 印刷物の状況

全庁調査を実施した印刷物の各部局等の作成状況は、表3のとおりである。

表3 印刷物の作成状況

監査対象部局	チラシ	リーフレット	パンフレット	冊子	その他	合計
総務局	5	1	0	1	1	8
総合政策局	3	1	2	7	13	26
財政局	9	2	2	8	15	36
市民局	78	23	5	20	70	196
()は市民自治推進部	(18)	(4)	(4)	(1)	(11)	(38)
保健福祉局	71	72	27	16	283	469
こども未来局	6	15	3	2	6	32
環境局	19	1	1	10	3	34
経済農政局	37	2	4	5	13	61
都市局	45	17	15	14	25	116
建設局	2	5	4	1	3	15
中央区役所	6	1	1	0	2	10
花見川区役所	2	4	0	1	0	7
稲毛区役所	19	17	0	0	2	38
若葉区役所	5	10	1	0	0	16
緑区役所	6	1	0	0	0	7
美浜区役所	32	1	1	3	18	55
消防局	8	6	3	2	6	25
水道局	0	0	0	0	0	0
病院局	2	3	7	7	2	21
会計室	0	0	0	0	1	1
教育委員会事務局	227	12	3	11	87	340
選挙管理委員会事務局	0	2	0	0	1	3
人事委員会事務局	1	0	9	0	1	11
監査委員事務局	0	0	0	2	0	2
農業委員会事務局	1	0	0	0	1	2
議会事務局	0	0	0	4	2	6
合計	584	196	88	114	555	1,537

注1 各局等主管課から提出された調査票の数値を記載した。

注2 形態(種類)については、以下の定義による。

- ① チラシ：1枚刷りのもの
- ② リーフレット：折りたたんである1枚刷りの印刷物
- ③ パンフレット：2～3枚程度の小冊子
- ④ 冊子：背表紙のある印刷物（ステープラーで止めたものや中綴じ製本のものを含む。）
- ⑤ その他：ポスター等

注3 （網掛け）の部局については、実地調査を行った（3ページ参照）。

2 案内表示の状況

調査対象施設 25 施設における案内表示の作成状況は、表 4 のとおりである。

表 4 案内表示の作成状況

分類	調査対象施設	道案内	経路案内 (主に敷地 内のもの)	施設名 称看板	建物又は 施設配置 図等	部屋(室) 名称札	その他	合 計
公園	中央公園	0	0	0	0	0	1	1
スポーツ施設	千葉ポートアリーナ	0	89	5	85	65	28	272
	こてはし温水プール	0	25	5	5	35	23	93
	アクアリンクちば	4	1	2	16	17	2	42
	蘇我スポーツ公園	0	2	0	5	0	3	10
レクリエーション施設	千葉ポートタワー	0	0	0	4	0	0	4
行政施設	庁舎(本庁舎)	0	0	0	21	0	4	25
	中央区役所	1	14	0	71	34	19	139
	花見川区役所	12	30	1	40	34	3	120
	稲毛区役所	0	15	9	10	9	35	78
	若葉区役所	1	0	3	19	7	7	37
	緑区役所	1	0	0	12	0	3	16
	美浜区役所	2	31	1	2	57	4	97
教育・文化施設	市民会館	0	21	2	7	16	84	130
	文化センター	0	9	5	28	16	4	62
	若葉文化ホール	0	2	2	2	9	1	16
	美浜文化ホール	0	9	5	10	11	13	48
	千葉市美術館	150	0	10	3	0	0	163
	郷土博物館	3	1	1	5	31	0	41
	加曽利貝塚博物館	0	0	0	20	0	1	21
	科学館	6	5	0	20	6	0	37
	中央図書館	0	0	0	5	27	0	32
	生涯学習センター	4	6	3	7	37	0	57
高齢・障害・社会福祉施設	ハーモニープラザ	8	19	19	18	313	12	389
その他	国際交流プラザ	0	0	6	0	0	0	6
	合 計	192	279	79	415	724	247	1,936

注1 各局等主管課から提出された調査票の数値を記載した。

注2 (網掛け) の施設については、実地調査を行った(4ページ参照)。

注3 「その他」とは、駐車場利用案内等をいう。

3 ホームページの状況

ホームページの各部局等における作成状況は、次のとおりである。

(1) 印刷物に係るホームページ

表5 ホームページ作成状況

監査対象部局	印刷物作成状況 ※表3の合計欄を再掲	印刷物に係る ホームページ
総務局	8	8
総合政策局	26	20
財政局	36	29
市民局	196	106
() は市民自治推進部	(38)	(14)
保健福祉局	469	301
こども未来局	32	22
環境局	34	21
経済農政局	61	43
都市局	116	63
建設局	15	6
中央区役所	10	6
花見川区役所	7	2
稲毛区役所	38	20
若葉区役所	16	7
緑区役所	7	1
美浜区役所	55	40
消防局	25	14
水道局	0	0
病院局	21	10
会計室	1	0
教育委員会事務局	340	151
選挙管理委員会事務局	3	2
人事委員会事務局	11	11
監査委員事務局	2	2
農業委員会事務局	2	1
議会事務局	6	3
合計	1,537	889

注 (網掛け) の部局については、実地調査を行った(4ページ参照)。

(2) 実地調査対象施設に係るホームページ

実地調査対象施設とした6施設全てについて、ホームページが作成されている。

第8 監査の結果及び意見

「第5 監査の着眼点」に沿って監査した結果は、次のとおりである。

1 情報提供の目的及び対象者は明確か。

印刷物、案内表示及びホームページ、いずれも概ね適正に行われていたが、印刷物については検討すべき事項が認められた。

障害のある高齢者への配慮を検討すべきもの（保健福祉局）【意見】

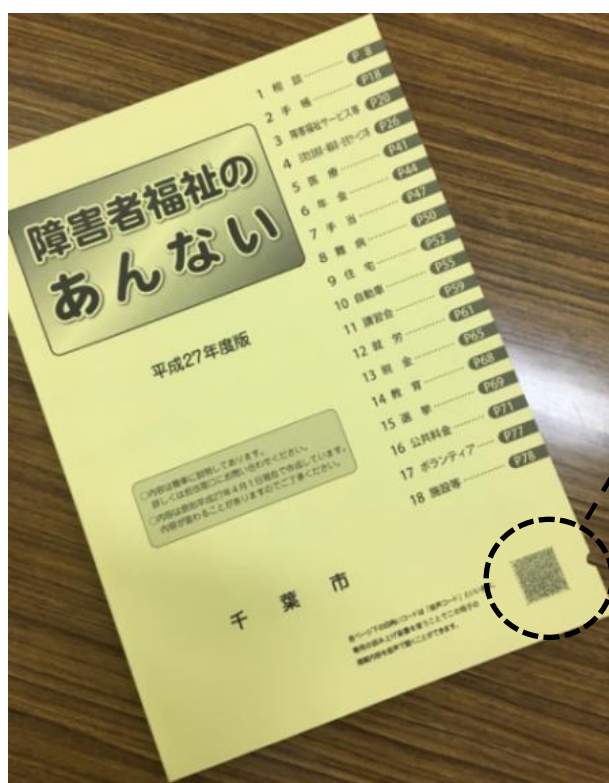
高齢福祉課は高齢者を対象とした「高齢者保健福祉のあらまし」を、障害者自立支援課は障害者を対象とした「障害者福祉のあんない」を、それぞれ同じ判型（A4判）の事業案内冊子を作成している。

「障害者福祉のあんない」には視覚障害者のための音声コードが添付されているが、「高齢者保健福祉のあらまし」には添付されていない。

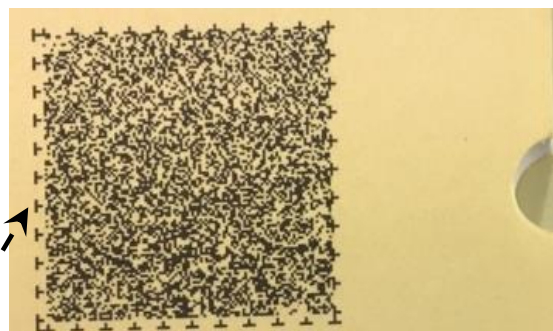
高齢者の中には、視覚に障害のある方もいることから「高齢者保健福祉のあらまし」においても、音声コードを添付することを検討されたい。

(参考)

【障害者福祉のあんない】



冊子に添付された音声コード



音声コードとは

印刷物に記載された文字情報を音声情報に変換する二次元のバーコード。視覚障害者にも音声コードの位置が分かるように紙に切り込みを入れる。

活字文書読み上げ装置等を使うことで、印刷物の内容を音声で聞く（音声化）ことができる。

2 提供情報の内容は、目的及び対象者に照らし適正か。

(1) 印刷物

情報を正確に表記すべきもの（総務局）【指摘】

国際交流課作成の「千葉市生活ガイドブック」には、英語版、中国語版、韓国語版及びスペイン語版があり、それら全てにおいて日本語の対訳が掲載され、漢字にふりがなが振られる等、日本語の理解が困難な者に対し配慮がなされている。

しかしながら、「広域避難場所一覧」のページにおいて、地名及び施設名称の読み方を表すふりがなが誤っているものが見受けられた。

広域避難場所に関する情報は、市民の生命財産等を守るための重要なものであることから、総務局にあっては、正確な情報を提供されたい。

(2) 案内表示

ア 施設への経路案内が適切に行われているもの（対象部局共通）【意見】

実地調査対象施設の最寄駅（モノレールを含む。）から当該施設までの案内表示については、美術館、美浜区役所及びハーモニープラザは施設管理者が設置していた。これらの状況は、美術館は千葉駅前大通りから本町2丁目交差点に至る経路に、美浜区役所は検見川浜駅前に、ハーモニープラザは千葉寺駅前付近に設置されていたものである。

千葉ポートアリーナ、千葉ポートタワー及び中央公園は設置していなかったが、その理由を関係職員から聴取したところ、都市局が設置する千葉市中心市街地案内情報により当該施設までの案内表示がなされているため、管理者自らは設置していないというものであった。各施設の最寄駅から当該施設への経路を確認したところ、各駅前には、千葉市中心市街地案内情報があり、この情報板には当該施設の位置が表示されており、当該案内情報により容易にたどり着くことができた。

なお、千葉市中心市街地案内情報については、英語、中国語及び韓国語が併記されており、外国人への対応も行われていた。

全ての実地調査対象施設において、最寄駅から当該施設まで施設管理者及び施設管理者以外の者が設置した案内表示により当該施設への経路案内が適切に行われていた。

(参考)

千葉市中心市街地案内情報
(中央公園)



千葉市中心市街地案内情報
(千葉ポートタワー)



施設管理者が設置する案内表示
(ハーモニープラザ)



施設管理者が設置する案内表示
(美浜区役所)



イ 点字案内板の内容を適正に更新すべきもの（保健福祉局）【指摘】

ハーモニープラザは、男女共同参画センター、障害者福祉センター、障害者相談センター、ことぶき大学校、社会福祉研修センター、ボランティアセンター等から構成される複合施設である。

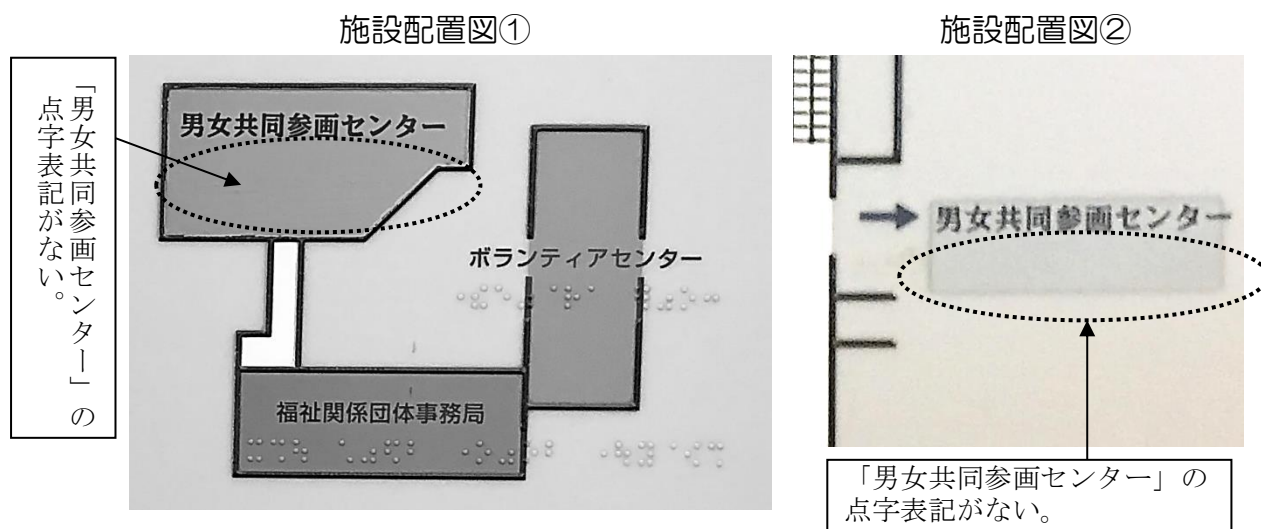
ハーモニープラザには、施設配置案内等の点字案内板、進行方向の階数を示す階段手すり用の点字表示、位置情報を提供する音声誘導装置等、視覚障害者が建物内の情報を得るための誘導設備が多く設置されており、視覚障害者が利用する施設として評価できる。

しかしながら、ハーモニープラザ内に設置された「点字案内板」は、現施設の名称である「男女共同参画センター」の旧名称の「女性センター」の点字表記を

消去したものの、「男女共同参画センター」の点字表記が追記されていないものが複数ある等、平成23年度に変更された施設名称が更新されていない例が見受けられた。

保健福祉局にあつては、点字案内板の内容を適正に更新されたい。

【施設名称が更新されていない点字案内板】



(3) ホームページ

提供情報の更新を適切に行うべきもの（総務局）【指摘】

国際交流課のホームページに掲載されている英語又は中国語の表記が付された避難場所及び避難所（以下「避難場所等」という。）の一覧（以下「避難場所等一覧」という。）は平成25年4月1日時点の情報に基づくものであった。

このため、学校統合に伴って避難場所等の変更が行われた美浜区の避難場所等一覧では、学校名称と所在地が誤って表記されているもの、また、既に避難所指定が解除された学校名称がそのまま記載されている等の誤りが見受けられた。

避難場所等の情報は、市民の生命財産等を守るための重要なものであることから、総務局にあつては、提供情報の更新を適切に行われたい。

3 市民等の意見、要望を把握し、反映しているか。

各部局とも、情報の量や難易度、文字の大きさ、印刷物の配布方法等について、市長への手紙、窓口、電話又はメール等により市民等の意見や要望を把握している。

寄せられた意見や要望については、文字のフォント変更、文章の再構成、情報量の増、配布場所の見直し等の対応が行われている。

例として、廃棄物対策課作成のリーフレット「吸わない捨てないちばのルール」では、「文字が小さい部分がある」という意見が市民から電話で寄せられたため、該当部分の文字を大きくする改善が行われている。

4 情報提供媒体の選択は適切か。

印刷物、案内表示及びホームページ、いずれも概ね適正に行われていた。
なお、案内表示について、他部局の参考となるものは、次のとおりである。

多様な媒体で情報提供が行われているもの（美浜区役所）【意見】

美浜区役所内に設置されている案内表示については、各階の施設案内図等基本的な情報は提供されており、各窓口で受け付けている相談内容を示した紙を窓口周辺の壁面に貼る等の配慮も行われている。

加えて、フロアに案内の職員が配置されているが、対応中の場合は用務先の場所が分からない様子の来訪者がいれば他の職員も出向き声掛けを行っている。

区役所においては、提供する行政サービスが多種多様であり、来訪者も不慣れなことから、案内表示だけで誘導することは困難であるため、その必要性は認められるものである。

また、点字については、2か所の玄関付近に設置された表示板にある建物全体のフロア案内の点訳と階段の手すりにある進行方向の階数を示す点字に限られるが、職員による案内が行われていることにより、視覚障害者は、障害の有無にかかわらず支障なく用務先へ至ることができ、評価できるものである。

5 文章は、対象者に応じて、平易、かつ、簡潔に作成されているか。

印刷物、案内表示及びホームページ、いずれも概ね適正に行われていた。
なお、印刷物について、他部局の参考となるものは、次のとおりである。

多くの対象者に伝わるよう配慮が行われているもの（環境局）【意見】

収集業務課作成の「千葉市家庭ごみの減量と出し方ガイドブック」は、ごみの出し方について周知徹底を図るために作成され、全ての住民に必要なものとして全戸に配付されている。

内容は、文章は短く簡潔であり、漢字を極力少なくし平易である。ごみの分別方法について、文章のみによる説明ではなく、事例のカラーイラストを多用し、理解を容易にしている。

また、カラーユニバーサルデザインチェックアプリ及び色弱模擬フィルタ（5ページ参照）を用いて確認したところ、色を識別しにくい色弱者や視力の弱い高齢者にも配慮がなされていた。

さらに、日本語版のほか、市内在住外国人で理解する者の多い言語として、英語、中国語、韓国語及びスペイン語の4か国語の冊子も作成され、外国人への対応も行

われていた。

多くの市民に理解してもらえる工夫が行われ、目的達成のため印刷物が効果的に作成されているものと評価できるものである。

6 表現は、対象者に応じて、適切に行われているか。

(1) 印刷物

高齢者に対し文字の大きさを配慮すべきもの（保健福祉局）【意見】

各区にある「いきいきプラザ」及び「いきいきセンター」は指定管理者が管理し、それぞれの施設で同様の事業が行われ、作成しているチラシ等についても「いきいきだより」や講座の募集案内等が類似しており、概ね文字の大きさや色使い、レイアウト等、高齢者に配慮がされたものとなっている。

しかしながら、一部の「いきいきだより」では、利用者の要望に応じて説明を増やしたため、文字が小さくなり高齢者には読みにくいものが見受けられた。

保健福祉局においては、施設を管理する指定管理者に対し、対象者に配慮した印刷物が作成されるよう、文字の大きさを一定以上に統一する又は情報量が多くなる場合にはページ数を増量する等の配慮を行うよう指導されたい。

(2) 案内表示

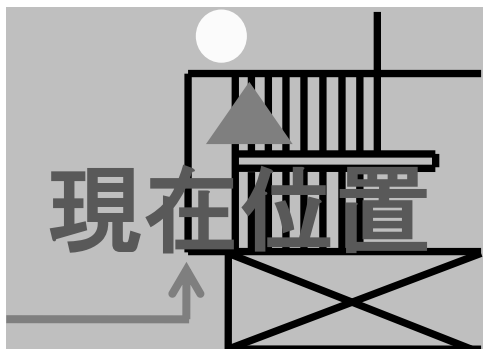
避難経路図のマーク等を分かりやすく表示すべきもの（保健福祉局）【指摘】

ハーモニープラザ施設内に設置されている「避難経路図」においては、黒又は濃い灰色の背景色上に、現在位置を示すマークや文字、避難経路を表す矢印がいずれも赤で表示されている。

これらをカラーユニバーサルデザインチェックアプリ及び色弱模擬フィルタ（5ページ参照）を用いて確認したところ、暗い赤が茶色又は黒に見える一部の色弱者にとって、文字やマーク等の色と背景の色の差が明瞭でなく、識別が難しい状態になっているものが見受けられた。

避難経路図に示された情報は、緊急時においても瞬時に識別可能でなければならぬため、保健福祉局にあつては、色弱者にとっても分かりやすく表示されたい。

【一部の色弱者にとって識別が難しい避難経路図の例（イメージ図）】



※注 実際のカラー写真を白黒印刷すると赤の文字等が黒く写り、背景に埋もれて識別が難しい。このため、実物を基に避難経路図を再現した。実際の色合いとは異なるものである。

画面中央に赤色の文字「現在位置」と赤のマーク「▲」、左下に経路を表す赤の矢印がある。これらの背景が濃い灰色であるうえ、黒い線を用いて描かれた階段と重なっている。このため、暗い赤が茶色又は黒に見える一部の色弱者には、文字、マーク及び経路（矢印）の識別が難しい場合がある。

（3）ホームページ

対象者に応じた表現については、概ね適正に行われていた。

7 情報提供の効果を把握し、評価しているか。また、評価は次の情報提供に反映しているか。

より効果的な情報提供のあり方を検討すべきもの（対象部局共通）【意見】

施策や事業の実施における情報提供の役割について、全庁調査及び関係職員から聴取したところ、アンケート等で事業自体の効果を把握している所管は多くあるものの、情報提供のみに限定した効果の把握は、監査対象以外の媒体を利用して情報提供している場合（市政だより等所管以外で作成している媒体を利用する場合等）も多いため、困難である旨所管部局から意見があった。

しかしながら、情報入手手段について参加者にアンケートで回答してもらうこと等により、効果的な情報提供手段を把握することは可能であることから、情報入手の手段等を問うアンケート結果を活用し情報提供の手法について検証、評価する等、より効果的な情報提供のあり方を検討されたい。

第9 総括意見

監査結果については、「第8 監査の結果及び意見」のとおりであるが、これらは対象部局に限らず全庁に共通する事項であるので、他部局においても参照されたい。

また、監査選定理由に記載したとおり、誰もが情報を利用しやすい環境を整備していくことの重要性に鑑み、次のとおり意見を述べることとする。

1 カラーユニバーサルデザインへの対応について

全庁調査で、「色覚障害者の方も識別できる色使いをしているか」という設問に対し、「対応している」との回答があった印刷物についても、実際に色弱模擬フィルタ（5ページ参照）等で確認してみると、黒で印刷された文字等において赤字で強調する手法を採用している例が見受けられた。類似の字体を使用している場合において、赤が比較的暗い色合いのときは、一部の色弱者にとっては強調の効果を識別できないとされているため、注意されたい。

障害者自立支援課作成の「すべての人にわかりやすい印刷物について」では、色弱者への配慮として、「カラー原稿を白黒コピーしても、情報が読み取れる状態」であるかをチェックする手法を紹介している。また、カラーユニバーサルデザインチェック用のアプリケーションを使用することも効果的である。これらの方法を活用することにより、専門知識がない職員でも十分対応が可能であるため、積極的に利用されたい。

また、印刷物、案内表示等の作成を業者に委託する場合は、必要に応じカラーユニバーサルデザインに関する事項を仕様に加える等の対応を検討されたい。

2 音声コード作成ソフトの導入について

視覚障害者の誰もが点字を読めるわけではなく、文字情報の音声化によって情報を取得している場合も多い。そのような方法の例として、音声コード（9ページ参照）を印刷物に添付し、活字文書読み上げ装置やスマートフォンの無料アプリ等を使うことにより印刷物の内容を音声で聞く方法がある。なお、この方法は失読症や識字障害等、文字が読めない又は読みにくい障害への対応にも有効である。

全ての印刷物に音声コードが必要というわけではないが、情報提供対象者の中に文字情報（点字を含む。）への対応が困難な者がおり、文字情報の音声化によりその情報取得が可能となる場合は、積極的にこれを使用することが望ましい。

現在、音声コード作成ソフトをパソコンにインストールしている所管課は、障害者自立支援課等の一部に限られている。

音声コード作成ソフトの操作は容易であり、導入にかかる職員の負担も少ない。また、コスト面においては低く抑えられる点で優れている。

広く市民等向けに印刷物を作成する部局においては、音声コード作成ソフトの導入

について検討されたい。

3 ユニバーサルデザインの推進について

印刷物等の情報媒体を作成する際に参照する広報広聴課作成の「千葉市広報マニュアル」では、ユニバーサルデザイン等、配慮すべき事項を紹介し、その詳細については、障害者自立支援課作成の「すべての人にわかりやすい印刷物について」や男女共同参画課作成の「男女共同参画の視点から表現を考えるガイドマニュアル」等を参照することとしている。

しかしながら、関係職員から聴取したところ、印刷物等の作成において「千葉市広報マニュアル」、「すべての人にわかりやすい印刷物について」、「男女共同参画の視点から表現を考えるガイドマニュアル」について、活用できていない事例が見受けられた。

関係各部局をはじめ全庁において、相互に連携を深め、ユニバーサルデザインの推進に積極的に取り組まれない。

最後に、市の施策や事業、行政サービス等は、全て情報提供を伴うものである。施策目的の達成、事業による効果の向上、また適正な行政サービスの利用等は、情報提供のあり方によるところが大きい。したがって、情報提供にあたっては、ユニバーサルデザインの考え方にに基づき、誰もが、必要な情報が十分に提供され、容易に取得できるよう配慮する等、共生社会の実現に向けその取組を推進されたい。

【参考資料】

1 監査の着眼点毎の主なチェック項目

障害自立支援課作成の「すべての人にわかりやすい印刷物について」及び広報広聴課作成の「千葉市広報マニュアル」を参考に各着眼点毎に、次のチェック項目を設け、実地調査を行った。

(1) 情報提供の目的及び対象者は明確か。

- ア 印刷物作成の目的は明確に設定されているか。
- イ 情報提供の対象としている者（層）を明確に把握（認識、設定）しているか。

(2) 提供情報の内容は、目的及び対象者に照らし適正か。

- ア 提供情報の内容は、目的に照らし適正か。
- イ 提供情報の内容は、対象者に照らし適正か。

(3) 市民等の意見、要望を把握し、反映しているか。

- ア 市民の要望があるか否かを把握しているか。
- イ 市民の要望があった場合、その内容を情報提供に反映させているか。

(4) 情報提供媒体の選択は適切か。

- ア 媒体の種類とその特性を理解し、伝えたい情報の目的や対象者にあわせてそれぞれの媒体を使い分けているか。
- イ 視覚障害者が主な対象者の中に含まれる場合、音声版・点字版の作成をしているか。（していない場合はその理由は妥当か。）

(5) 文章は、対象者に応じて、平易、かつ、簡潔に作成されているか。

- ア 簡潔明瞭な文章になっているか。
- イ 主語述語は明確か。

(6) 表現は、対象者に応じて、適切に行われているか。

- ア 文字の大きさは、適切か（可能であれば12～14ポイント以上がのぞましい）。
- イ 文字の字間、行間、余白は適切か。
- ウ 読みにくい漢字、むずかしい言葉には、ふりがなや注釈をつけているか。
- エ カタカナの言葉を、分かりやすい言葉に言い換えているか。あるいは解説をつけているか。

オ 字体（見出し、本文）は適切か。

カ 対象者にとって難解な言葉（専門用語等）を分かりやすい言葉に言い換えているか。あるいは解説をつけているか。

キ 彩度の低い（パステル調の）色同士の組合せを避ける等、色覚障害者に配慮した色使いをしているか。

ク 対象者に外国人が含まれる場合、外国語版を用意する等、対応しているか。

ケ 男女双方を想定した表現になっているか。また、それぞれを固定的なイメージで描いていないか。

（7）情報提供の効果を把握し、評価しているか。また、評価は次の情報提供に反映しているか。

ア 情報提供の効果を把握しているか。

イ 情報提供の効果の分析・評価を行っているか。

ウ 情報提供の効果の分析・評価を次の作成時に反映しているか。

エ 有効に活用されていない又は内容が重複したパンフレット、冊子、その他の印刷物はないか。

2 千葉市広報マニュアル（抜粋）

Ⅱ 広報の基本

3 ユニバーサルデザイン

ユニバーサルデザインの概念は様々な分野で用いられていますが、広報活動においても非常に重要です。ターゲットを絞ることは広報効果を高めるために大切ですが、それとは別に、高齢者や障害者等を含め、あらゆる人が情報を受け取りやすくする配慮も必要です。

ホームページ等においては、ウェブアクセシビリティとして、高齢者や障害者といった利用になんらかの制約があったり不慣れな人々を含めて、誰もがホームページ等で提供される情報や機能を支障なく利用できるよう基準が設けられており、これまで国や地方公共団体は努力目標として一定のレベルを達成することが求められてきましたが、2016年に予定されている障害者差別解消法の全面施行に向け、その対応の義務化が想定されます。

こうした中、ホームページ以外の広報媒体においても、同様の対応が必要であるのは言うまでもありません。以下に示すのはほんの一例ですが、参考にしてください。

- ・文字の大きさは、12ポイント以上にする。
- ・色使いについては、コントラストの強弱を意識する。
- ・動画を作成する際には、テロップ等の活用に留意する。

その他、より詳細なポイントについては、保健福祉局作成「すべての人にわかりやすい印刷物について」で示されていますので、ご確認ください。

5 そのほか配慮すべき事項

市内に居住する外国人など日本語に不慣れな方向けに、英語や中国語、韓国語など他言語に翻訳して制作している広報物が見受けられますが、費用等の面で日本語表記でしか制作が難しい場合は、ふりがなを付けたり、文節で区切ったりするなどの工夫をできるだけ行った方が親切です。「やさしい日本語」で検索すると、様々な取り組み事例が確認できるので、参考にしてください。

また、男女共同参画の視点からも、表現に留意すべき点がいくつかあります。例えば写真やイラスト等で、合理的な理由がなく男性・女性の一方だけを取り上げたり、服装の形や色、社会や家庭での役割・立場を固定的な性別イメージだけで描いたりしないよう心がけましょう。詳細については、市民局所管の男女共同参画の視点から表現を考えるガイドマニュアルを参照してください。

3 ユニバーサルデザインに関係する資料等

- (1) 「観光立国実現に向けた多言語対応の改善・強化のためのガイドライン」(観光庁)
- (2) 「緊急地震速報・津波警報の多言語辞書」(気象庁・内閣府・観光庁)
- (3) 『『やさしい日本語』で伝える』(横浜市)
- (4) 「国内外旅行者のためのわかりやすい案内サイン標準化指針」(東京都)
- (5) 「カラーユニバーサルデザイン ガイドブック」(NPO法人カラーユニバーサルデザイン機構)