

令和5年
行政監査報告書

東京都監査委員

地方自治法（昭和22年法律第67号）第199条第9項の規定により、
令和5年行政監査の結果に関する報告を次のとおり提出する。

令和6年2月9日

東京都監査委員	鈴木章浩
同	小山くにひこ
同	茂垣之雄
同	松本正一郎
同	後藤靖子

目 次

第 1 監査の概要

1 監査の目的	1
2 監査の対象等	1
(1) 監査の対象	1
(2) 監査の対象範囲	2
(3) 監査の着眼点	2
(4) 監査の手順	3
3 指定管理者制度について	3
(1) 目的	3
(2) 制度の概要	4
4 関連条例等	7
5 監査期間	8

第 2 監査の結果

1 結果の概要	9
2 指摘事項及び意見・要望事項の着眼点別状況	11
3 施設別監査結果	16
(1) スポーツ関連施設	16
(2) 霊園及び公園	35
(3) 都営住宅	49
(4) 見本市・展示会施設	60
(参考 1) 指定管理料の推移	76
(参考 2) 指定管理者管理運営状況評価の推移	77

計数については、原則として、表示単位未満を切り捨て、端数調整をしていないため、合計等と一致しない場合がある。

表中の符号の用法は次のとおりである。

- ・ 表章単位に満たないものは、「0」
- ・ 皆無又は該当数値なしは、「－」
- ・ 表に記載の制度や事業が創設前の場合、斜線

公の施設の指定管理（利用者ニーズに応える施設の管理運営）

第1 監査の概要

1 監査の目的

都では、東京都福祉のまちづくり条例（平成7年東京都条例第33号。以下「福祉のまちづくり条例」という。）をはじめ、様々な条例（注1）、法律の制定、改正を受け、バリアフリー、ユニバーサルデザイン（注2）のまちづくりを進めている。「未来の東京」戦略においても、「段差のない社会」の実現が掲げられ、ソフト・ハード両面からのバリアフリーの取組を強化するとされている。

このため、都が保有する各種施設の中から、住民の福祉を増進する目的をもってその利用に供するための施設である「公の施設」に焦点を当て、指定管理者により管理運営されているこれら施設が、バリアフリー等の視点から、利用者ニーズに込えているかについて地方自治法（昭和22年法律第67号）第199条第2項及び第7項により、東京都監査委員監査基準（令和2年東京都監査委員告示第2号）に準拠して監査を実施した。

（注1）高齢者、障害者等が利用しやすい建築物の整備に関する条例（平成15年東京都条例第155号。以下「建築物バリアフリー条例」という。）、東京都障害者への理解促進及び差別解消の推進に関する条例（平成30年東京都条例第86号。以下「障害者差別解消条例」という。）、東京都手話言語条例（令和4年東京都条例第110号。以下「手話言語条例」という。）など

（注2）年齢、性別、国籍、個人の能力等にかかわらず、できるだけ多くの人が利用できるよう生活環境その他の環境を作り上げること

2 監査の対象等

（1）監査の対象

監査対象施設及び監査対象局は表1のとおり23施設、7団体、5局である。

（表1）監査対象施設及び監査対象局（注1）

	施設	団体（指定管理者）	局
スポーツ 関連施設	有明テニスの森公園テニス施設	有明テニス・マネージメントチーム （代表団体：東京港埠頭株式会社）	生活文化 スポーツ局
	東京体育館	公益財団法人東京都スポーツ文化事業 団グループ（代表団体：公益財団法人東 京都スポーツ文化事業団）（注2）	
	東京武道館	公益財団法人東京都スポーツ文化事業 団グループ（代表団体：公益財団法人東 京都スポーツ文化事業団）（注2）	

霊園及び公園	青山霊園	公益財団法人東京都公園協会	建設局
	谷中霊園		
	雑司ヶ谷霊園		
	染井霊園		
	多磨霊園		
	高井戸公園	公益財団法人東京都公園協会	
都営住宅	白鬚東アパート	東京都住宅供給公社	住宅政策本部
	枝川一丁目第2アパート		
	桐ヶ丘アパート		
	桐ヶ丘一丁目アパート		
	西台一丁目アパート		
	双葉町アパート		
	双葉町第2アパート		
	高ヶ坂第2アパート		
	木曾森野第1アパート		
	国立北三丁目第2アパート		
	東京街道アパート		
見本市・展示会施設	東京都立産業貿易センター 浜松町館	公益財団法人東京都中小企業振興公社	産業労働局
	東京都立産業貿易センター 台東館	公益財団法人東京都中小企業振興公社	
	東京都立多摩産業交流センター	多摩産業交流センター指定管理共同企業体（代表団体：日本コンベンションサービス株式会社）	

(注1) 上記のほか、指定管理者制度の所管局として総務局を対象とする。

(注2) 東京体育館、東京武道館の指定管理者は、いずれも公益財団法人東京都スポーツ文化事業団グループ（代表団体：公益財団法人東京都スポーツ文化事業団）であるが、構成団体が一部異なることから別団体として扱っている。

(2) 監査の対象範囲

ア 主として、令和4年度の指定管理業務を対象とし、必要に応じて指定管理者の募集・選定に係る事務も対象とした。

イ 指定管理者に対する業務委託についても必要に応じて対象とした。

(3) 監査の着眼点

ア 利用者の視点に立ったサービスの提供ができているか

(ア) 利用者への情報の提供・発信を適切に行っているか

(イ) オンライン申請等のデジタル技術等を活用したサービスや手続が推進されているか

イ 利用者に対する配慮は十分なものとなっているか

(ア) ソフト・ハード両面からのバリアフリーの取組（東京2020オリンピック・パラリンピック

ク 競技大会（以下「東京 2020 大会」という。）に向けた施設整備を含む。）が行われているか

（イ）高齢者、障害者、子供、外国人、LGBTQ など、利用者の多様性を踏まえた配慮がされているか

ウ 利用者施設の設置目的の効果的な達成を目指した事業運営か

（ア）利用者サービスの検証・分析やサービス向上に向けた取組が行われているか

（イ）利用状況の向上に向けた取組が行われているか

エ 施設の管理運営が適切に行われているか

（ア）協定及び事業計画等に沿ってサービス及び業務管理が適切に提供されているか

（イ）利用者の安全確保や都の事業・施策を踏まえた管理運営が適切に行われているか

（4）監査の手順

ア 参考施設調査

見本市・展示会施設については、主に、事業者の業務活動に利用されており、個人等の利用が中心の他の施設とは、施設利用者の特性が異なる。このため、他の地方公共団体が指定管理者制度により運営する同種の施設の現地調査や運営状況に関するヒアリング等による調査等を行い、施設の整備やサービスの提供状況等を都や都の指定管理者の取組状況と比較検討を行うなど、実地監査を行う上での参考とした。

イ 実地監査

事前に徴した対象施設の事務事業に係る書類、資料等を調査するとともに、実地監査を行い、対象施設の現地踏査、現地での資料の確認を踏まえ質疑応答を行った。なお、各施設のバリアフリー対応の状況、見本市・展示会施設に関するサービス提供のあり方等を中心に監査専門委員の助言を受けた。

3 指定管理者制度について

（1）目的

平成 15 年 9 月施行の地方自治法改正により、「指定管理者制度」が導入された。本制度により、それまで、地方公共団体の出資法人等のみが管理してきた「公の施設」(注)を広く民間の団体に行わせることが可能になった。本制度は、民間のノウハウを活用することで、住民サービスの向上を図るとともに、経費の節減等を図り、「公の施設」の設置目的を効果的に達成することを目的としている。

(注) 住民の福祉を増進する目的をもって、都など地方公共団体が設置し、住民の利用に供する施設をいう。

(2) 制度の概要

都では、指定管理者の選定から管理運営の実施、さらにはその評価までを一貫した体系として整備したものとして、「東京都指定管理者制度に関する指針（令和5年3月13日改正 総務局）」を定めている。本指針によれば、指定管理者の選定から、管理運営状況の評価までの流れは、表2の各過程のとおりであり、各過程の概要は、次のとおりである。

(表2) 指定管理者制度の主な流れ

過程		項目
ア	指定管理者の選定	① 所管局による募集要項等の作成 ② 応募事業者による事業計画の作成 ③ 所管局による事業計画の評価・指定管理者（候補）の選定 ④ 議会の承認
イ	協定の締結	① 所管局と指定管理者による基本協定の締結 ② 所管局と指定管理者による年度協定の締結
ウ	年度計画の作成	指定管理者による事業計画における提案等が的確かつ具体的に反映された計画の作成
エ	事業報告及び調査等	① 指定管理者による管理業務又は経理の状況に関する報告 ② 所管局による調査等の実施、指導及び監督
オ	評価	① 一次評価（所管局） ② 二次評価（外部委員のみからなる評価委員会）

ア 指定管理者の選定

指定管理者の選定は、広く民間のノウハウを活用し競い合いの中で最も適切な事業者を指定管理者候補者として選定することを基本としており、公募によることが原則である。

都が作成する募集要項等によって、指定管理者が行政に代わって行う公の施設の管理業務の範囲と権限、責任区分などの具体的な内容が明確に定められている。

事業者は、募集要項等に基づき、事業計画を作成し、管理業務を遂行する上での事業者独自の創意工夫や利用者サービス向上のための取組、管理業務以外で施設を活用して施設の価値を向上させるために自ら実施する事業など、積極的な提案を行う。こうした事業計画の評価により候補者に選定された事業者は、議会の承認を受けて指定管理者となる。

イ 協定の締結

指定管理者と事業開始に当たって締結する協定には、基本協定（注1）と年度協定（注2）があり、業務の内容や指定管理料の額等、管理運営に関する詳細な事項を確定する。

（注1）指定管理期間を通じた事項を定める。

（注2）各年度の管理運営に関する事項を定める。

ウ 年度計画の作成

指定管理者は、年度計画（注3）を、当該事業年度開始前に作成しなければならず、その内容は、選定時の事業計画における提案等が的確に反映され、かつ、所管局があらかじめ示

した管理運営において求める水準を達成するための具体的なものである必要がある。

(注3) 選定時に提出した事業計画を踏まえ、年度ごとに実施する具体的な業務の内容やスケジュール等を記載した管理運営実施計画

エ 事業報告及び調査等

指定管理者に対して、所管局は施設管理の業務又は経理の状況について報告を求め、実地について調査し、又は必要な指示をすることができる。

これを踏まえ、所管局は、日頃から指定管理者の業務について確認を行い、適切な指導に努める。

(ア) 履行確認書

指定管理者は、履行確認書を毎月又は四半期ごとに都に提出する。所管局は、履行確認書を確認・分析し、履行状況が協定及び年度計画どおりとなっていることを検証し、改善が必要な場合は、改善のための指導・監督を行う。

(イ) 事業報告書

年度終了後、所管局は、指定管理者に速やかに事業報告書を提出させ、指定管理者による管理の実態を正確に把握し、的確な管理運営状況評価に資するため、事業報告書を確認・分析する。

オ 評価

指定管理者の管理運営状況に関する評価は、都と指定管理者が協定で合意した管理業務の実施等、指定管理者が守るべき事項について確認を行うとともに、サービス実施状況や利用者満足度等をチェックし、その結果を管理運営に反映していく PDCA サイクルを構築することで、利用者サービスの一層の向上を図っていくことを目的としている。

管理運営状況評価は、所管局による一次評価及び外部委員のみからなる評価委員会による二次評価を経た上で、総合評価により確定する。

カ その他

(ア) 区分経理

指定管理業務の実施に必要な費用は、指定管理料(委託料)で措置することとなるため、都の補助対象事業等とは区分して経理しなければならない。

(イ) 指定管理料の積算

指定管理業務の対価となる指定管理料は、サービスの向上と行政の効率化を図る観点から、施設の管理業務の内容を精査の上、必要な経費を計上する。

利用料金制を導入する施設やその他事業収入等から経費への繰入れを予定している施設については、管理運営に必要と見込む経費から利用料金や繰入金の見込額を控除して積算する。

(ウ) 指定管理料の支払方法

指定管理料は、指定管理者の管理運営状況を履行確認書で確認するなどして、毎月又は

四半期ごとに支払うことを原則とする。

指定管理者にインセンティブを働かせるため、指定管理料は原則として指定管理者に帰属させるものである。ただし、指定管理者の性格や管理業務の特性に応じて概算払を行い、指定管理料等と経費実績額との差額の精算を行うことができる。

(エ) 利用料金制

公の施設の使用料は、原則として指定管理者に帰属させることはできないが、利用料金制を採用する場合は、管理経費を上回る利用料金収入は原則として指定管理者に帰属させる。ただし、制度導入の効果としてその一定割合を都へ納付させる場合などは、その取扱いを募集要項等に明記する。

(オ) 指定管理業務とそれ以外の業務との区分

指定管理者は、管理業務以外にも、都の補助事業に関する業務や、指定管理者が自主的に実施する事業に関する業務を行うことができる。これらの業務は、施設の使用許可等、所要の手続を別途経てから実施する必要がある。

また、今回の監査対象にあるように、建物が合築であること等により、共用部分の管理など他の施設や設備等に関する業務が発生する場合には、管理業務と明確に区分し、必要に応じて別途業務委託契約等を締結する。

4 関連条例等

本監査に係る主なバリアフリー等の関連条例等は表3のとおりである。

(表3) バリアフリー等の関連条例等の内容

名称	内容
<ul style="list-style-type: none"> ・ 福祉のまちづくり条例 ・ 東京都福祉のまちづくり条例施行規則（平成8年東京都規則第169号） 	<p>ユニバーサルデザインを基本理念とし、高齢者や障害者を含めた全ての人が、安全、安心、快適に暮らし、訪れることができるまちづくりを進めることを目的としている。</p> <p>建築物では移動等円滑化経路等の整備、道路では歩道の有効幅員の確保など、対象施設の区分に応じ、「整備基準」を定めており、施設所有者・管理者に対して、施設の新設や改修に際して基準への適合を求めている。</p> <p>建築物、道路、公園、公共交通施設など、規則で定める施設を「都市施設」とし、この施設を所有し、又は管理する者に、整備基準への適合努力義務を課している。</p> <p>また、「都市施設」のうち、規則で定める種類及び規模のものを「特定都市施設」とし、整備基準のうち特に守るべき基準として規則で定めるものを遵守するための措置を講じなければならないとしている。</p> <p>さらに、「特定都市施設」を新設又は改修（建築物においては、増築、改築、大規模の修繕、大規模の様様替え又は用途変更（用途を変更して特定都市施設にする場合に限る。））をする際に、届出を義務付けている。</p> <p>本条例に関する具体的な内容を示したものに「東京都福祉のまちづくり条例施設整備マニュアル」（令和5年10月改定 福祉局。以下「施設整備マニュアル」という。）がある。</p>
<p>建築物バリアフリー条例</p>	<p>高齢者、障害者等の自立した日常生活及び社会生活を確保するため、公共交通機関の旅客施設及び車両等、道路、路外駐車場、公園施設並びに建築物の構造及び設備を改善することで、高齢者、障害者等の移動上及び施設の利用上の利便性及び安全性の向上の促進を図り、公共の福祉の増進に資することを目的としており、国が定める高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律（平成18年法律第91号）の適用範囲を広げ、整備基準の強化を図っている。</p>
<p>障害者差別解消条例</p>	<p>障害を理由とする差別の解消の推進に関し、基本理念を定め、東京都、都民及び事業者の責務を明らかにするとともに、体制の整備（注1）並びに啓発活動（注2）の実施に関し必要な事項等を定めることにより、障害を理由とする差別を解消し、共生社会の実現に寄与することを目的としている。</p> <p>（注1）障害者等からの障害を理由とする差別に関する相談、紛争の防止又は解決に必要な体制の整備</p> <p>（注2）差別の解消に関して必要な啓発活動</p>

手話言語条例	<p>手話が独自の文法を持つ一つの言語であるという認識の下、手話を使用しやすい環境づくりを推進することにより、手話を必要とする者の意思疎通を行う権利が尊重され、安心して生活することができる共生社会を実現することを目的としている。</p> <p>(都の責務)</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 手話に対する理解の促進、手話の普及 ○ 手話を使用しやすい環境の整備 ○ 手話を用いた都政情報の発信 <p>(都民及び事業者の役割)</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 条例の目的である共生社会の実現などについて理解を深めるよう努める。
都立施設を活用した一時滞在施設の運営マニュアル（令和5年3月改訂 総務局。以下「一時滞在施設の運営マニュアル」という。）	<p>国が示したガイドライン等で明示された施設運営の指針をもとに、都立施設における一時滞在施設利用の際、平常時及び発災時等の各段階における一時滞在施設の運営の手順等を示したマニュアル。これにより、発災後の迅速な一時滞在施設の開設と円滑な運営を実現することを目的としている。</p> <p>このマニュアルは、一時滞在施設がそれぞれの施設の実情に応じた「運営計画」（注3）を策定する際の取組の指針を示している。</p> <p>（注3）一時滞在施設の運営計画であり、各施設における、平時に準備すべき事項と災害時の具体的な運用の計画</p>

5 監査期間

令和5年9月4日から令和6年2月1日まで

実地監査期間は、表4のとおりである。

（表4）実地監査期間

区分	監査の対象	実地監査期間
団体	公益財団法人東京都スポーツ文化事業団グループ（代表企業：公益財団法人東京都スポーツ文化事業団）など7団体、23施設	令和5年9月6日から同年10月20日まで
局	生活文化スポーツ局など5局	令和5年9月4日から同年10月25日まで

第2 監査の結果

1 結果の概要

本監査では、指定管理者により管理運営されている各種施設が、バリアフリー等の視点、利用者ニーズに応えているかという視点等から、指定管理者の取組について、現場確認を基本として利用者の立場に立った多面的な検証を行った。また、指定管理者制度等に関する法令、指針、募集要項等で定められている事項が遵守され、公の施設の管理運営が、指定管理者制度に従って適正、適切に行われているかについても検証を行った。

監査の結果、各施設においては、新型コロナウイルス感染症による影響を受けながらも、社会状況に対応しながら施設の管理運営を行っていた。個々の施設においては、スポーツ関連施設において東京 2020 大会に伴う整備によるアクセシビリティの向上が図られている事例、施設利用に当たってのデジタル技術を活用した手続の導入や情報発信を行い施設利用者の利便性の向上を図っている事例、指定管理者の自発的な整備によって利用者目線に立った利便性、快適性の向上を行っている事例など、利用者サービスの向上に取り組んでいる状況が確認できた。

一方で、次のような状況が認められ、表6から表13までのとおり、4局、7団体に対し、20件の指摘、16件の意見・要望を行った（着眼点別の指摘事項等の件数は表5のとおり）。

- ・ 利用者が施設を利用するに当たって提供される情報に誤り、不足等がある。
- ・ デジタル技術等を活用したサービスや手続に対する取組状況に、一層の対応が望まれる状況がある。
- ・ ソフト・ハード面からのバリアフリーに対する対応が十分でない。
- ・ 施設利用者の特性に応じた適正、適切な対応ができていない。
- ・ 利用者サービスの向上、安全管理に向けた取組に問題がある。
- ・ 指定管理者制度等に基づく管理運営やその指導・監督の状況に問題がある。

また、今回、監査対象とした公の施設については、それぞれが管理する施設に、次のような特徴があり、それぞれ異なる施設の態様や利用者特性に応じた管理運営が行われている。

- ① 都内に散在し、多数の建物や広大な敷地を有する施設の管理をする場合（東京都霊園、東京都立公園、都営住宅）と1か所にまとまっている施設の管理をする場合（スポーツ関連施設、見本市・展示会施設）がある。
- ② 特定の利用者を対象とする施設（都営住宅）と不特定の利用者を対象とする施設（スポーツ関連施設、東京都霊園、東京都立公園、見本市・展示会施設）がある。
- ③ 建設後あるいは開設後、数十年あるいは100年以上を経ている施設（東京都霊園、東京都立産業貿易センター台東館等）と建設あるいは改築して間もない施設（高井戸公園、東京都立産業貿易センター浜松町館、東京都立多摩産業交流センター）がある。
- ④ 直接の利用者が主に個人等（東京都霊園、東京都立公園、都営住宅）である施設と直接の利用者が主に企業・団体である施設（スポーツ関連施設、見本市・展示会施設）がある。

監査に当たっては、上記のようにそれぞれの公の施設が抱える多様な状況を踏まえ、施設利用者に対する合理的な配慮がなされているかについても考慮をした。その結果、利用者ニーズに応える施設の管理運営について、監査対象とした各施設で問題点が認められたため、指摘及び意見・要望を行ったところである。

公の施設の管理運営を行うに当たっては、社会状況の変化や多様化する施設利用者のニーズ等を踏まえ、必要とされる対応に努めるなど、不断の経営努力が求められている。局及び指定管理者は、監査の実施過程において、こうした期待に応え、施設の管理運営を行っている状況も認められた。

局及び指定管理者には、引き続き、利用者ニーズを的確に捉えた施設の管理運営水準の維持を図るとともに、指摘及び意見・要望を付した内容を踏まえ、日々の創意工夫、PDCA サイクルの運用による必要な見直し等を通じ、適時、適切に業務内容の検証、改善を行い、更なる利用者サービスの向上及び行政の効率化を図っていくことを求める。

また、今回の監査結果を受け、監査対象となった施設だけでなく、他の施設においても、バリアフリー等の視点から、多様な利用者に対するサービスを提供する体制を整えることによって、全ての人が平等に施設を利用できる環境の更なる整備、改善が進められることを期待し監査報告とする。

(表5) 指摘事項及び意見・要望事項の着眼点別件数

(単位：件)

着眼点	件数(注)
(1) 利用者の視点に立ったサービスの提供ができているか	8
ア 利用者への情報の提供・発信を適切に行っているか	6
イ オンライン申請等のデジタル技術等を活用したサービスや手続が推進されているか	2
(2) 利用者に対する配慮は十分なものとなっているか	15
ア ソフト・ハード両面からのバリアフリーの取組(東京2020大会に向けた施設整備を含む。)が行われているか	8
イ 高齢者、障害者、子供、外国人、LGBTQなど、利用者の多様性を踏まえた配慮がされているか	7
(3) 利用者施設の設置目的の効果的な達成を目指した事業運営か	3
ア 利用者サービスの検証・分析やサービス向上に向けた取組が行われているか	1
イ 利用状況の向上に向けた取組が行われているか	2
(4) 施設の管理・運営が適切に行われているか	10
ア 協定及び事業計画等に沿ってサービス及び業務管理が適切に提供されているか	4
イ 利用者の安全確保や都の事業・施策を踏まえた管理運営が適切に行われているか	6
合計	36

(注) 複数の着眼点に該当する指摘事項及び意見・要望事項があるが、表5においては1件につき1着眼点として記載している。

2 指摘事項及び意見・要望事項の着眼点別状況

(1) 利用者の視点に立ったサービスの提供ができているか

ア 利用者への情報の提供・発信を適切に行っているか

指定管理者は、施設の利用者が快適、かつ、安全にサービスの提供を受けることができ、より多くの利用者に施設を利用してもらえよう情報の提供・発信を行う必要がある。そのために、指定管理者は、施設内の掲示、ウェブ上や印刷物等への掲載において適正、適切な情報を適時に、視認性等を意識して提供することが求められる。

そこで、利用者への情報の提供・発信の状況を見たところ、ホームページや施設における情報発信において情報が不正確あるいは不足する状況があること、また、情報提供に支障が生じている原因として社会事情に対応した基準等の改正を反映したマニュアル等の改訂が不十分であること等が認められたことから表6のとおり、指摘及び意見・要望を行った。

(表6) 指摘事項及び意見・要望事項の状況

件名	対象局・指定管理者	ページ
指摘事項		
公園サイン設計の手引きを改訂し社会事情に対応した基準等の改正を反映した案内表示をすべきもの	建設局	40
問合せ等への対応の進捗管理を遺漏なく行うべきもの	東京都住宅供給公社	51
意見・要望事項		
指定管理者におけるマニュアルの改訂について	公益財団法人東京都公園協会	42
園内マップ及び園内案内板の掲載情報について	公益財団法人東京都公園協会、建設局	43
霊園のホームページ掲載情報について	公益財団法人東京都公園協会	44
浜松町館及び台東館の利用案内等におけるフロアガイドの情報掲載について	公益財団法人東京都中小企業振興公社	64

イ オンライン申請等のデジタル技術等を活用したサービスや手続が推進されているか

指定管理者には、情報通信技術等の発展に伴う社会状況の変化に対応し、DXの推進を図ることで、施設利用者に対するサービスの提供や手続を改善し、利用に当たっての利便性を高め、負担の軽減を図る取組を推進する必要がある。

そこで、デジタル技術を活用したサービスや手続の推進状況を見たところ、指定管理者が事業計画で提案しているキャッシュレス化の実施の検討や無料Wi-Fiサービスの提供範囲の拡充が望まれる状況が認められたことから表7のとおり、意見・要望を行った。

(表7) 意見・要望事項の状況

件名	指定管理者	ページ
意見・要望事項		
小口利用料金収納のキャッシュレス化について	公益財団法人東京都中小企業振興公社、多摩産業交流センター指定管理共同企業体	66
台東館における無料Wi-Fiサービスについて	公益財団法人東京都中小企業振興公社	69

(2) 利用者に対する配慮は十分なものとなっているか

ア ソフト・ハード両面からのバリアフリーの取組(東京2020大会に向けた施設整備を含む。)が行われているか

指定管理者は、障害者、高齢者等が施設を利用するに当たって障害となる要素を取り除くことで、利用者の利便性の確保や利用機会の増進を図るため、施設、設備の整備、改修、修繕等を行うとともに、施設の利用者に対するサービスの提供に当たっても配慮をする必要がある。

そこで、障害者、高齢者等に対するバリアフリーの取組状況について見たところ、バリアフリー対応状況の情報提供等が不十分であること、利用に当たって不便や危険を感じる等の状況が認められたことから表8のとおり、指摘及び意見・要望を行った。

(表8) 指摘事項及び意見・要望事項の状況

件名	対象局・指定管理者	ページ
指摘事項		
障スポ・ナビのバリアフリー情報を正確に登録すべきもの	有明テニス・マネージメントチーム、公益財団法人東京都スポーツ文化事業団グループ	26
公園ガイドにおけるバリアフリー対応状況等の情報を的確に発信すべきもの	建設局	39
多摩産業交流センターにおけるホームページのウェブアクセシビリティを確保すべきもの	多摩産業交流センター指定管理共同企業体、産業労働局	65
意見・要望事項		
障スポ・ナビの登録に係るマニュアル等の充実について	生活文化スポーツ局	27
武道館のホームページについて	公益財団法人東京都スポーツ文化事業団グループ、生活文化スポーツ局	28
施設のバリアフリー状況について	有明テニス・マネージメントチーム、公益財団法人東京都スポーツ文化事業団グループ、生活文化スポーツ局	28
公園におけるハード・ソフト両面からのバリアフリーの取組について	建設局	46
霊園におけるハード・ソフト両面からのバリアフリーの取組について	建設局	47

イ 高齢者、障害者、子供、外国人、LGBTQ など、利用者の多様性を踏まえた配慮がされているか

指定管理者には、様々な施設利用者を前提とし、その多様性を踏まえ、それぞれの利用者の特性に応じた多様な需要や安全・安心の確保等に関する対応を図ることが求められている。こうした対応に当たっては、指定管理者は、施設の状況等を考慮し、施設利用者が、より快適に安心して施設を利用することができるよう努める必要がある。

そこで、施設における利用者の多様性を踏まえた配慮について見たところ、設備の活用がされていない、あるいは、利用者への配慮や修繕対応が十分でない状況等が認められたことから表9のとおり、指摘及び意見・要望を行った。

(表9) 指摘事項及び意見・要望事項の状況

件名	対象局・指定管理者	ページ
指摘事項		
外国人等の情報アクセシビリティを進めるため、多言語放送システムを積極的に活用すべきもの	有明テニス・マネジメントチーム、公益財団法人東京都スポーツ文化事業団グループ	29
定期点検で不具合が認められた遊具について仕様書に基づき適切に対応すべきもの	東京都住宅供給公社、住宅政策本部	53
定期点検の結果が使用不可である遊具について使用禁止処置を講じるべきもの	東京都住宅供給公社	53
定期点検の結果を有効活用し、巡回管理人による日常点検を適切かつ効果的に行うべきもの	東京都住宅供給公社	54
修繕未対応遊具の修繕の必要性を早期に判断し、安全確保を図るべきもの	東京都住宅供給公社	54
意見・要望事項		
窓口における聴覚障害者への対応について	有明テニス・マネジメントチーム、公益財団法人東京都スポーツ文化事業団グループ、生活文化スポーツ局	30
霊園における授乳室について	公益財団法人東京都公園協会	45

(3) 利用者施設の設置目的の効果的な達成を目指した事業運営か

ア 利用者サービスの検証・分析やサービス向上に向けた取組が行われているか

指定管理者は、施設の設置目的に従った管理運営が行われ、施設利用者の利便性の向上が図られているかを確認する手段としてアンケート調査等を行い利用者の状況、ニーズ等を把握する必要がある。また、これらの情報を活用し、PDCA サイクルを通じて、一層のサービスの向上や経営改善につなげる必要がある。

そこで、利用者サービスの検証・分析の取組を見たところ、アンケート調査の対象の拡大

など、利用者サービスの検証・分析について、より一層の取組が望まれることから表10のとおり、意見・要望を行った。

(表10) 意見・要望事項の状況

件名	指定管理者	ページ
意見・要望事項		
利用者サービスの検証・分析の取組について	公益財団法人東京都中小企業振興公社、多摩産業交流センター指定管理共同企業体	67

イ 利用状況の向上に向けた取組が行われているか

指定管理者は、公の施設の設置目的を達成するため、利用者サービスの向上、行政の効率化を図ることが必要である。このため、指定管理者は、経営努力を重ねることで、施設の認知度や利用者の満足度を高めることや施設利用の需要を増進することで利用状況の向上を図ることが求められている。

そこで、施設の利用状況の向上に向けた取組状況を見たところ、茶室の利用促進に関する検討の必要性が認められたこと、インターネット接続サービスの提供のあり方について十分な検討、取組が行われていなかったことが認められたことから表11のとおり、意見・要望を行った。

(表11) 意見・要望事項の状況

件名	対象局・指定管理者	ページ
意見・要望事項		
茶室の利用促進について	公益財団法人東京都スポーツ文化事業団グループ、生活文化スポーツ局	32
インターネット接続サービスの提供について	産業労働局	68

(4) 施設の管理運営が適切に行われているか

ア 協定及び事業計画等に沿ってサービス及び業務管理が適切に提供されているか

事業者は、募集要項等に基づいて作成した事業計画（自主事業等を含む）の評価を受けることで候補者に選定され、議会の承認を受けて指定管理者となる。事業開始に当たって指定管理者とは、協定が締結され、事業計画に沿って指定管理者が作成した年度計画を局が承認し、それに従い、事業が実施される。局は、その実施結果に関する実績報告を受け、指定管理業務における指定管理者の管理運営状況に関する評価を行っている。また、指定管理者に対し、指定管理業務に関連する業務を委託して行わせることもある。

そこで、指定管理業務等に関する状況を見たところ、適正、適切な計画や報告が提出されていないこと、経理が適正に行われていなかったこと、事業計画で提案された事項が適正、

適切に行われていないこと、業務委託が適正に行われていなかったこと等が認められたことから表12のとおり、指摘を行った。

(表12) 指摘事項の状況

件名	対象局・指定管理者	ページ
指摘事項		
長期化している不適正利用案件について、対応方針を決定し、計画的に取り組むべきもの	東京都住宅供給公社	56
浜松町館及び台東館の管理運営業務の経理及び契約について適正化を図るべきもの	公益財団法人東京都中小企業振興公社、産業労働局	70
多摩産業交流センターにおける指定管理業務及び業務委託の適正化を図るべきもの	多摩産業交流センター指定管理共同企業体、産業労働局	72
指定管理者制度の目的に沿った制度運用を行うべきもの	産業労働局	74

イ 利用者の安全確保や都の事業・施策を踏まえた管理運営が適切に行われているか

指定管理者は、災害対策などの都の施策に積極的に協力し、利用者の安全確保を図ること、また、都が示す法令・条例に基づいて適切に管理運営を行うとともに、事業者としての社会的責任を果たすことが求められている。

そこで、利用者の安全確保や社会的責任に関する状況を見たところ、災害対策に関する対応が不十分であること、施設の修繕対応が不十分であること等が認められたことから表13のとおり、指摘を行った。

(表13) 指摘事項の状況

件名	対象局・指定管理者	ページ
指摘事項		
一時滞在施設の運営計画を適切に整備すべきもの	有明テニス・マネージメントチーム、公益財団法人東京都スポーツ文化事業団グループ	33
事業所防災計画を適切に策定し遵守すべきもの	有明テニス・マネージメントチーム、公益財団法人東京都スポーツ文化事業団グループ	33
放置二輪車の廃棄手続を適正に行うべきもの	東京都住宅供給公社	57
都営住宅の外観点検及び修繕を適切に行うべきもの	東京都住宅供給公社	58
浜松町館の一時滞在施設の運営計画を適切に整備するべきもの	財団法人東京都中小企業振興公社	69
台東館の災害対策上、重要な情報の記載を図るべきもの	財団法人東京都中小企業振興公社	70

3 施設別監査結果

(1) スポーツ関連施設

ア 施設の概要

(ア) 有明テニスの森公園テニス施設

有明テニスの森公園テニス施設（以下「テニス施設」という。）は、①緑に囲まれた快適なテニス空間、②国際大会が可能なテニスコート、③子供、高齢者、家族連れで楽しめるスペースのある公園等の好条件を活かし更なる利用者の拡大を図り、また、都民の体育・スポーツ及びレクリエーション活動の普及振興を図るとともに、都民の心身の健全な発達に寄与することを目的として設置された。

テニス施設の運営方針は、それぞれ1万人、3,000人収容の観客席を備えた「有明コロシアム」、「ショーコート」の他、屋外コート、インドアコートを有効活用し、大規模大会を積極的に誘致するとともに、都民が日常的にスポーツに親しめる場を提供すること、また、「TOKYOスポーツレガシービジョン」（令和4年1月策定。以下「レガシービジョン」という。）における「都立スポーツ施設の戦略的活用」（以下「戦略的活用」という。）の考え方を踏まえ、次のとおり運営を行うことである。

- a 世界大会、全国大会、全都大会等の大規模な大会の場としての機能を重視し、優先して施設を提供する。
- b 利用者の積極的な拡大及び施設稼働率の向上を図る。
- c 体育・スポーツ及びレクリエーション利用を優先するが、施設を有効に活用するために、学術・文化活動等のための利用も認める。
- d 戦略的活用の18施設（注）のネットワークを活かした取組（発信力の強化、ニーズ対応力の強化、一体的取組によるスポーツ振興等）に協力する。

（注）東京2020大会を契機にバージョンアップした都立スポーツ施設であり、各施設の特性を活かし、多様な活用を推進することとしている。

テニス施設の施設概要、指定管理者が行う主な業務及び利用者人数の推移は、表1から表3まで及び図1のとおりである。

また、テニス施設の指定管理者については、原則、公募により選定されるが、平成28年度から令和4年度までの期間については、東京2020大会の開催に伴い、これまでの管理運営実績と蓄積されたノウハウを持つ現指定管理者が引き続き運営に当たることが適当であるなどとして、有明テニス・マネジメントチーム（以下「有明チーム」という。）が、特命により選定されている。

テニス施設は、東京2020大会の会場及び公式練習会場（テニス及び車椅子テニス）となっており、都が平成29年3月に策定した「Tokyo2020 アクセシビリティ・ガイドライン」（以下「ガイドライン」という。）に基づき大規模改修を行っている。このガイドラインは、

国際パラリンピック委員会が定めた「IPC アクセシビリティガイド」の遵守基準や、建築物バリアフリー条例、福祉のまちづくり条例等の整備標準（遵守基準／努力基準）の水準のうち相対的に高いものを総合的に勘案して定められた基準となっている。また、障害の有無に関わらず全ての人々にとって利用しやすい施設となるよう、アクセシビリティの確保に向けて、設計段階で、障害のある方や学識経験者等から意見を聴取する「アクセシビリティ・ワークショップ」（以下「ワークショップ」という。）を設置し、ワークショップで聴取した意見や要望は、可能な限り、実施設計に反映させる取組を行っている。このように、テニス施設は、障害の有無に関わらず、全ての人々が相互に人格と個性を尊重し合う共生社会の実現に貢献することを目指した改修が行われ、東京 2020 大会のレガシーとして引き継がれている。

また、指定管理者は、テニス競技用車椅子の貸出しや体力に自信のないシニア層等幅広い年齢層を対象とした 3 人制テニスの大会を実施し、パラスポーツの振興を行っているほか、バリアフリー研修やパラスポーツ指導員などを通じて職員のバリアフリーへの理解と対応能力の向上を継続的に図っている。

さらに、ホームページにアクセシブルルート（バリアフリー推奨ルート）を掲載し、受付等においては、車椅子利用者には車椅子に乗ったまま利用できるような高さの低いカウンターで案内し、多言語翻訳アプリケーションソフトウェアの導入を通して言語のバリアフリーを図るなどアクセシビリティの向上を図っている。

ところで、テニス施設の設置目的及び運営方針に基づき、現場確認を含めた利用者の視点での検証を行ったところ、別項指摘事項及び意見・要望事項のとおり、利用者の視点に立ったサービスの提供及びハード・ソフト両面からのバリアフリー対応に改善が必要な点や検討が望まれる点が認められた。

生活文化スポーツ局及び指定管理者は、テニス施設の設置目的を踏まえ、更なる利用者の多様なニーズに応えた質の高いサービスの提供に努め、効果的・効率的な管理運営を行うことが求められる。

(表1) 施設概要

所在地	東京都江東区有明二丁目2番22号
開設年月日	昭和58年5月14日
敷地	163,341.64㎡ (公園全体面積)
建物	<p>【クラブハウス・インドアコート】 構造：地上2階 (延床面積：10,110.67㎡) 主な施設：インドアコート (8面)、フロント、更衣室、シャワー室、授乳室、テニスショップ、防災備蓄倉庫</p> <p>【有明コロシウム】 構造：地上4階 (延床面積：28,471.52㎡) アリーナ：ハードコート1面 (スライド式開閉屋根による全天候型) 観客席：10,008席 (固定席9,856席、車椅子席36席、車椅子同伴者席36席、付加アメニティ席 (注1) 80席) 主な施設：大型映像装置2面、エレベーター、カームダウン・クールダウンスペース (注2)</p> <p>【ショーコート】 アリーナ：ハードコート1面 観客席：3,018席 (固定席：2,910席、車椅子席36席、車椅子同伴者席36席、付加アメニティ席36席) 主な施設：大型映像装置1面、エレベーター、カームダウン・クールダウンスペース</p> <p>【建物以外の施設】 主な施設：屋外コート 砂入り人工芝コート16面、ハードコート23面 (ナイター照明完備)</p>

(注1) 車椅子を使用していないが、歩行困難である場合や補助犬ユーザー等何らかの理由で配慮が必要な方のために前方と片側のスペースを広くとった席

(注2) 気持ちを静めるための部屋

(表2) 指定管理者が行う主な業務

<p>1 施設の提供、運営に関する業務</p> <p>2 スポーツの普及振興、利用者へのサービス向上等の事業に関する業務</p> <p>3 施設、附属設備及び物品の維持管理に関する業務</p> <p>4 その他施設の管理運営に必要な業務</p>
--

(表3) 利用人数の推移 (注)

(単位：人)

施設	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
屋外コート及びインドアコート (団体・個人)	30,721	17,676	11,730		48,229
有明コロシウム (団体)		101,804	462	19	179,372
ショーコート (団体)		34,239			18,060

- (注)・ 東京 2020 大会に向けた改修工事により、平成 29 年 1 月 1 日から屋外コート及びクラブハウスを営業休止（一部のコートは平成 30 年 10 月下旬まで営業継続）し、令和元年 9 月上旬より順次供用開始
- ・ 東京 2020 大会に向けた改修工事のため、平成 29 年 1 月 2 日から令和元年 9 月 16 日まで有明コロシアム営業休止
 - ・ 東京 2020 大会に向けた準備工事のため、令和 2 年 1 月 2 日から全施設営業休止
 - ・ 東京 2020 大会の 1 年程度延期を受け、令和 2 年 10 月 25 日よりインドアコートを供用開始
 - ・ 東京 2020 大会後の撤去工事のため、令和 3 年 9 月 6 日から同年 11 月 30 日まで全施設営業休止
 - ・ 屋外コート他改修工事のため、令和 3 年 1 月 1 日から全施設営業休止
 - ・ 令和 4 年 3 月 22 日より有明コロシアムの営業再開、同年 4 月 1 日よりショーコート、インドアコートの営業開始、令和 5 年 5 月 1 日より全面開業

(図 1) 施設概要図



*テニス施設ホームページ「公園マップ」より

(イ) 東京体育館

東京体育館（以下「体育館」という。）は、国際級のスポーツイベント開催に対応した競技会場としてメインアリーナ・サブアリーナ等を備えており、また、個人での利用に供するための屋内プール・トレーニングルーム・陸上競技場等を併せ持つ都心のスポーツ拠点である。都民の体育・スポーツ及びレクリエーション活動の普及振興を図るとともに、都民の心身の健全な発達に寄与することを目的として、設置されている。

体育館の基本方針は、大規模な施設・設備を有し、かつ都心に位置することから観客収

容能力に優れているという施設特性を有効活用し、国際的又は全国・全都的な大会を積極的に誘致すること、また、レガシービジョンにおける戦略的活用の考え方を踏まえ、次のとおり運営を行うことである。

- a 世界大会、全国大会、全都大会等の大規模な大会の場としての機能を重視し、優先して施設を提供する。
- b 利用者の積極的な拡大及び施設稼働率の向上を図る。
- c 体育・スポーツ及びレクリエーション利用を優先するが、施設を有効に活用するために、学術・文化活動等のための利用も認める。
- d 戦略的活用の18施設のネットワークを活かした取組（発信力の強化、ニーズ対応力の強化、一体的取組によるスポーツ振興等）に協力する。

体育館の施設概要、指定管理者が行う主な業務及び利用人数の推移は、表4から表6まで及び図2のとおりである。

また、体育館の指定管理者については、原則、公募により選定されるが、平成28年度から令和4年度までの期間については、東京2020大会の開催に伴い、これまでの管理運営実績と蓄積されたノウハウを持つ現指定管理者が引き続き運営に当たることが適当であるなどとして、公益財団法人東京都スポーツ文化事業団グループ（以下「事業団グループ」という。）が特命により選定されている。

体育館は、テニス施設と同様、東京2020大会の会場（卓球）及び公式練習会場（水球）となっており、設計段階からワークショップにより障害のある方や学識経験者等から意見を聴取した上、ガイドラインに基づき大規模改修を行い、東京2020大会のレガシーとして引き継がれている。

また、指定管理者は、車椅子ラグビー国際大会、視覚障害者国際柔道大会、パラ卓球国際大会などの大規模なパラスポーツ大会等も主催者との相談を経て、誘致・調整を行っているほか、パラスポーツ指導員の資格を持つスタッフを配置し、トレーニングルーム利用時やプール利用時等に障害者からのニーズに応じた相談等に応じる体制を整えている。

さらに、ホームページ、施設内の券売機における多言語対応や、受付への音声文字化・多言語翻訳アプリケーションソフトウェアの導入、補助犬待機スペースの設置や、障害者用トイレまでの動線に視覚障害者誘導用ブロック（以下「点字ブロック」という。）を敷設する等、アクセシビリティの向上を図っている。

ところで、体育館の設置目的及び運営方針に基づき、現場確認を含めた利用者の視点での検証を行ったところ、別項指摘事項及び意見・要望事項のとおり、利用者の視点に立ったサービスの提供及びハード・ソフト両面からのバリアフリー対応に改善が必要な点や検討が望まれる点が認められた。

生活文化スポーツ局及び指定管理者は、体育館の設置目的を踏まえ、更なる利用者の多様なニーズに応えた質の高いサービスの提供に努め、効果的・効率的な管理運営を行うことが求められる。

(表4) 施設概要

所在地	東京都渋谷区千駄ヶ谷一丁目17番1号
開設年月日	昭和31年8月15日
敷地	45,800㎡
建物	<p>【メインアリーナ棟】 構造：地上3階地下2階（延床面積：約26,605㎡） 主な施設：競技フロア（3,220㎡）、観覧席（最大9,308席（うち、固定席5,178席、車椅子スペース130席））、競技コート（バレーボール、バスケットボール、テニス、ハンドボール、卓球、バドミントン）、室内陸上競技トラック、室内陸上競技直走路、選手更衣室</p> <p>【サブアリーナ棟】 構造：地上1階地下2階（延床面積：約7,591㎡） 主な施設：競技フロア（1,330㎡）、競技コート（バレーボール、バスケットボール、テニス、卓球、バドミントン）選手更衣室、トレーニングルーム（603㎡）</p> <p>【屋内プール棟】 構造：地上3階地下2階（延床面積：約9,775㎡） 主な施設：50mプール、観覧席（固定席789席）、25mプール</p> <p>【建物以外の施設】 主な施設：陸上競技場、多目的コート</p>

(表5) 指定管理者が行う主な業務

<ol style="list-style-type: none"> 1 施設の提供、運営に関する業務 2 スポーツの普及振興、利用者へのサービス向上等の事業に関する業務 3 施設、附属設備及び物品の維持管理に関する業務 4 その他施設の管理運営に必要な業務

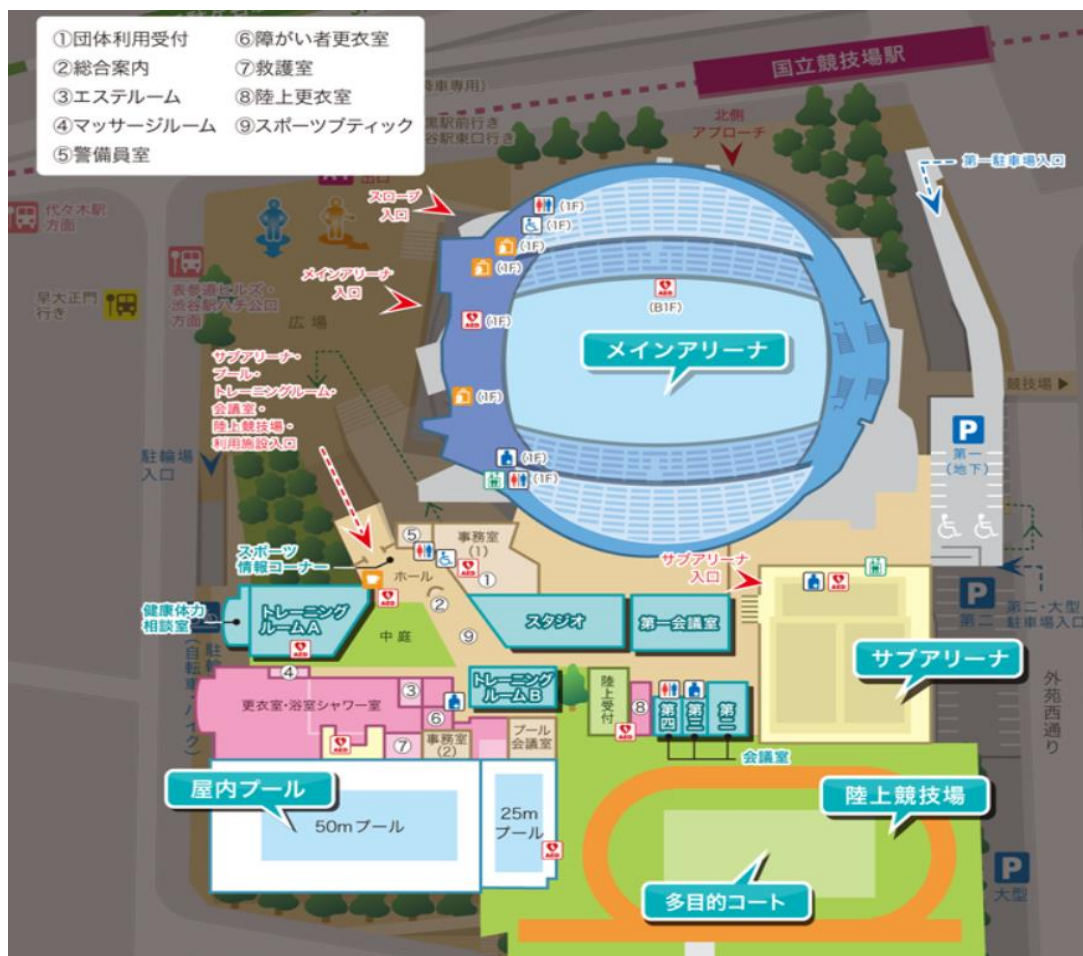
(表6) 利用人数の推移（注）

（単位：人）

施設	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
メインアリーナ（団体）	124,546		50,923	69,036	423,302
サブアリーナ（団体）			8,568	11,996	76,947
屋内プール（団体・個人） トレーニングルーム（個人）	143,074			45,607	260,171
陸上競技場 多目的コート（個人）	27,939			2,294	17,824

（注）東京2020大会に向けた改修工事等により、平成30年7月上旬（サブアリーナは4月上旬）から令和3年12月17日まで（陸上競技場は令和4年2月10日まで）休館

(図2) 施設概要図



* 体育館ホームページ「屋内見取り図」より

(ウ) 東京武道館

東京武道館（以下「武道館」という。）は、全国的・全都的な各種武道競技大会の開催や武道修練を行うことができる施設として、大武道場・第一武道場・第二武道場・弓道場等の施設を備えており、また、団体利用・個人利用と様々な形で武道競技と触れ合うことができる、都における武道振興の拠点である。都民の体育・スポーツ及びレクリエーション活動の普及振興を図るとともに、都民の心身の健全な発達に寄与することを目的として、設置されている。

武道館の運営方針は、武道の普及・振興を図る都の中心拠点として、大規模武道競技大会へ施設を提供し、武道競技の優先的利用と武道以外のスポーツ等の利用による効率的運営を図り、また、レガシービジョンにおける戦略的活用を考え方を踏まえ、次のとおり運営を行うことである。

- a 世界大会、全国大会、全都大会等の大規模な大会の場としての機能を重視し、優先して施設を提供する。
- b 利用者の積極的な拡大及び施設稼働率の向上を図る。

- c 体育・スポーツ及びレクリエーション利用を優先するが、施設を有効に活用するために、学術・文化活動等のための利用も認める。
- d 戦略的活用の18施設のネットワークを活かした取組（発信力の強化、ニーズ対応力の強化、一体的取組によるスポーツ振興等）に協力する。

武道館の施設概要、指定管理者が行う主な業務及び利用人数の推移は、表7から表9まで及び図3のとおりである。

また、武道館の指定管理者については、原則、公募により選定されるが、平成28年度から令和4年度までの期間については、東京2020大会の開催に伴い、これまでの管理運営実績と蓄積されたノウハウを持つ現指定管理者が引き続き運営に当たることが適当であるなどとして、事業団グループが特命により選定されている。

武道館は、平成元年12月にしゅん工してから、平成23年度から平成24年度にかけて、大規模改修を行い、施設入口階段へのスロープ設置や施設内案内看板の改修等のバリアフリー化を行っており、東京2020大会においては、公式練習会場（空手）となっている。

なお、次期改修においては、テニス施設及び体育館と同様、設計段階から障害のある方や学識経験者等から意見を聴取した上で、ガイドラインに基づいた大規模改修を予定しており、基本計画を定めているところである。

また、指定管理者は、全日本パラ空手道競技大会、JDKF. 空手道競技大会などのパラスポーツ大会等も新型コロナウイルス感染症に関する各種武道団体が定める指針等に沿った競技運営を行うことを重点に主催者と調整し、サポートを行っているほか、トレーニングルーム利用の際には、パラスポーツ指導員の資格を持つスタッフを配置し、障害者からのニーズに応じた相談等に応じる体制を整えている。

さらに、ホームページ上に障害特性に応じた利用案内を掲載し、受付には多言語翻訳アプリケーションソフトウェアを導入して言語のバリアフリーを図るなど、アクセシビリティの向上を図っている。

ところで、武道館の設置目的及び運営方針に基づき、現場確認を含めた利用者の視点での検証を行ったところ、別項指摘事項及び意見・要望事項のとおり、利用者の視点に立ったサービスの提供及びハード・ソフト両面からのバリアフリー対応に改善が必要な点や検討が望まれる点が認められた。

生活文化スポーツ局及び指定管理者は、武道館の設置目的を踏まえ、更なる利用者の多様なニーズに応えた質の高いサービスの提供に努め、効果的・効率的な管理運営を行うことが求められる。

(表7) 施設概要

所在地	東京都足立区綾瀬三丁目20番1号
開設年月日	平成2年2月10日
敷地	14,824m ²
建物	構造：地上3階地下1階（延床面積：17,614m ² ） 主な施設：大武道場（剣道、柔道、空手、なぎなた、その他各種武道、バレーボール、バドミントン、卓球等）、第一武道場（柔道、空手等）、第二武道場（剣道、なぎなた等）、弓道場近的場（28m、巻わら練習場）、弓道場遠的場（60m）、トレーニングルーム、茶室

(表8) 指定管理者が行う主な業務

<ol style="list-style-type: none"> 1 施設の提供、運営に関する業務 2 スポーツの普及振興、利用者へのサービス向上等の事業に関する業務 3 施設、附属設備及び物品の維持管理に関する業務 4 その他施設の管理運営に必要な業務

(表9) 利用人数の推移（注）

（単位：人）

施設	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
大武道場（団体）	284,056	243,140	30,139	91,316	160,749
第一武道場（団体・個人）	18,874	18,557	6,020	9,062	14,078
第二武道場（団体・個人）	19,149	19,704	6,243	11,237	12,261
弓道場（遠的・近的） （団体・個人）	33,575	33,564	8,908	20,444	28,198
トレーニングルーム	77,749	76,150	27,388	37,702	56,071

- （注）・ 新型コロナウイルス感染症対策に伴い、令和2年3月16日（団体利用については同月28日）から同年5月31日まで、同年12月23日から令和3年3月21日まで、同年4月25日から同年5月31日までの期間、大規模大会を除き利用中止
- ・ 令和3年6月1日から同月20日までの期間、団体・個人利用の新規予約停止
 - ・ 令和3年6月21日から同年9月30日までの期間、大会イベントを除き20時閉館（大規模大会を除き利用中止）
 - ・ トレーニングルームは、上記期間に加え、令和2年2月27日から同年3月15日までの期間も利用中止

(図3) 施設概要図



* 武道館ホームページ「全体見取り図」より

イ 指摘事項及び意見・要望事項

(ア) ホームページのバリアフリー情報について

各施設のバリアフリー情報は、生活文化スポーツ局と公益社団法人東京都障害者スポーツ協会が共同運営するTOKYO障スポ・ナビホームページ（以下「障スポ・ナビ」という。）及び各指定管理者が施設ごとに作成しているホームページにおいて発信している。

障スポ・ナビは、主に障害のある人や障害者スポーツを支える人（以下「障害者等」という。）を対象に、都内スポーツ施設について、車椅子使用者が利用できるトイレや観覧席、施設内の点字ブロック、パラスポーツ指導員の資格を持つスタッフの有無など全58項目のバリアフリー情報を発信している。障スポ・ナビの利用者はバリアフリー情報を基に希望に合うスポーツ施設を検索することができる。

テニス施設の指定管理者である有明チーム並びに体育館及び武道館の指定管理者である事業団グループ（以下「各指定管理者」という。）は、局からの協力要請に基づき、テニス施設、体育館及び武道館（以下「各施設」という）に係る障スポ・ナビのバリアフリー情報について、登録・更新等を行っている。

そこで、障スポ・ナビ及びホームページに掲載されているバリアフリー情報が、施設の実態と一致しているか見たところ、次のとおり問題点が認められた。

(指摘事項)

a 障スポ・ナビのバリアフリー情報を正確に登録すべきもの

各指定管理者が行っている障スポ・ナビの登録状況を見たところ、監査日（令和5年9月13日、25日及び26日）現在、表10の項目について、バリアフリー化しているにもかかわらず、登録されていないことが認められた。

障スポ・ナビは、障害者等がバリアフリー情報等をもとに希望に合うスポーツ施設を検索するなど、スポーツを始める際のきっかけとして、また、活動を深めるための一助として活用するものであり、施設のバリアフリー情報が実態と一致していない現状は、適切でない。

各指定管理者は、障スポ・ナビのバリアフリー情報について、定期的な確認を行い、施設の実態と相違がないか確認する仕組みを構築するなど、バリアフリー情報を正確に登録されたい。

(有明テニス・マネージメントチーム)

(公益財団法人東京都スポーツ文化事業団グループ)

(表10) 障スポ・ナビに登録されていないバリアフリー項目

施設	バリアフリー項目
テニス施設	飲食ができるスペースがある
武道館	エレベーター内に手すりがある
	エレベーター内に到着階等を文字情報で表示する機能がある
	トイレに緊急事態の情報を光等によって提供できる設備(フラッシュライト等)がある
	暑さ指数(WBGT/Wet Bulb Globe Temperature) (注)等を掲示している
体育館 (メインアリーナ)	更衣室に座って着替えられるベンチがある
	障害のある方等が優先利用できる個室の更衣室がある
	異性介助が可能な個室更衣室がある
体育館(サブアリーナ)	更衣室に座って着替えられるベンチがある
体育館(陸上競技場)	更衣室に座って着替えられるベンチがある
	暑さ指数(WBGT/Wet Bulb Globe Temperature)等を掲示している
体育館(トレーニングルーム・プール・スタジオ)	シャワーチェアがある

(注) 熱中症を予防することを目的とした指数

(意見・要望事項)

b 障スポ・ナビの登録に係るマニュアル等の充実について

障スポ・ナビの登録について、局は、障スポ・ナビホームページ入力システムマニュアル（以下「マニュアル」という。）に基づき行うこととしている。さらに、障スポ・ナビのバリアフリー項目に係る定義や説明等については、障スポ・ナビバリアフリー項目に係る説明（以下「説明書」という。）に記載されている。

ところで、障スポ・ナビに登録されているバリアフリー情報と施設の実態を見たところ、表11のとおり、障スポ・ナビに登録されているバリアフリー情報が正確性、統一性において十分ではなく、利用者の誤解を招くおそれがあることが認められた。

そこで、マニュアル等を確認したところ、表11のとおり、各バリアフリー項目の定義や説明が不足しているものがあつたため、バリアフリー情報の正確性等を欠く原因となっていた。

局は、マニュアル等における各項目の定義や説明を充実させることで、各指定管理者による詳細かつ統一的なバリアフリー情報の登録を可能とし、利用者がより正確に施設のバリアフリー状況を把握できるよう情報発信することが望まれる。

(生活文化スポーツ局)

(表11) 障スポ・ナビ掲載のバリアフリー項目と備考欄に記載が望まれる事項

施設	バリアフリー項目	説明書の定義・説明	備考欄に記載が望まれる事項
武道館	施設内が平坦、又は段差があつたとしても車いすで走行可能なスロープがある。	施設内に段差や階段がある場合でも、車いすで通行可能なスロープやエレベーター等があれば、本項目に該当します。	スロープを設置していない段差があるため、人的支援等が必要となることを記載することが望ましい。
体育館 (陸上競技場)	大型ベッド等を設けたトイレがある。	大人のおむつ替え等ができるような大型ベッド等を想定しています。 ※大型ベッドの代用となるようなソファ等でも可	陸上競技場には該当するトイレはないが、隣接するサブアリーナ棟にあるトイレを案内できると記載することが望ましい。
	異性介助可能なトイレがある。	男女ともにアクセスができる位置にある多機能トイレ等で代用できる場合は、本項目に該当します。	
	「車いす使用者が利用できる」という項目が登録されていない。	定義・説明なし	陸上競技場には該当するトイレはないが、上記大型ベッド等があるトイレと同様、隣接するサブアリーナ棟に車椅子使用者が利用できるトイレがあるため、「車いす使用者が利用できる」と登録し、かつ、その旨を記載することが望ましい。

(意見・要望事項)

c 武道館のホームページについて

武道館のホームページには、バリアフリー情報として、「東京武道館は障害のある方も安心してご利用いただける施設です。」との記載があり、弓道場及び茶室（以下「弓道場等」という。）について、障害者の利用は可能とされている。

そこでこれらの状況を見たところ、階段や段差があり障害者が一人では利用しにくい状況であった。

局及び指定管理者はこれらについて、

- ① 弓道場にある階段は、スタッフ等の補助が必要であるが臨時にスロープを作れる板が備え付けられている。また、弓道場に付随している巻きわら場（注）の段差は、スタッフの補助等により利用は可能である
- ② 茶室は、スタッフの補助等が必要であるものの利用可能であるとの見解であった。

しかしながら、弓道場等の案内には上記①及び②の説明は記載されていないことが認められた。

ホームページに弓道場等に関する上記の対応状況について記載するなど、提供している情報の追加をすることで障害者等へのサービス向上を図ることが可能となる。

局及び指定管理者はホームページの利用者がより正確に施設のバリアフリー状況を把握できるよう情報発信することが望まれる。

(公益財団法人東京都スポーツ文化事業団グループ)

(生活文化スポーツ局)

(注) 弓道の型稽古用の的がある場所であり、利用料金は弓道場の利用料金に含まれる。

(意見・要望事項)

(イ) 施設のバリアフリー状況について

テニス施設及び体育館は、東京 2020 大会の会場となっており、ガイドラインに基づき大規模改修を行っている。

武道館は平成 23 年度から平成 24 年度にかけて施設のバリアフリー化工事を行っており、東京 2020 大会の公式練習会場として使用されている。

そこで、各施設のバリアフリーの状況を見たところ、監査日（令和 5 年 9 月 11 日及び 26 日）現在、次のように施設の管理運用において、局や各指定管理者の対応が十分でない状況や、弱視者等に配慮が必要となる状況などが認められた。

- a テニス施設において、視覚障害者等を円滑に施設入口へ誘導するための音声標識ガイドシステムが故障し、音声案内が流れなくなっている。

- b テニス施設において、障害者用駐車場前にポールとバーが設置されており、駐車場利用者はいったん降車し、バーをはずさなければ駐車できず、特に車椅子利用者には困難な状態となっている。
- c 武道館において、施設入口の点字ブロック上にマットが設置され、視覚障害者が点字ブロック上を歩行する際の支障となっている。
- d 武道館においては、敷地入口から受付まで、体育館においては、施設入口から受付までの点字ブロックが床と同系色となっている。

福祉のまちづくり条例や建築物バリアフリー条例の施行前に整備された施設については、今後の増改築時などにおいて、条例等に定められた整備基準に適合したバリアフリー化が求められるが、それまでの間においても、高齢者や障害者等が安心して施設を利用できる環境を整えることは共生社会実現のため、またパラスポーツの振興を図る上においても重要である。

局及び各指定管理者は連携し、施設のバリアフリー状況について、管理運用の見直しや軽易な維持補修による対応について検討を行うなど、より一層の取組が望まれる。

(有明テニス・マネジメントチーム)

(公益財団法人東京都スポーツ文化事業団グループ)

(生活文化スポーツ局)

(指摘事項)

(ウ) 外国人等の情報アクセシビリティを進めるため、多言語放送システムを積極的に活用すべきもの

都は、東京 2020 大会において、施設内アナウンスを多言語で配信する多言語放送システム（以下「システム」という。）を競技会場となるテニス施設及び体育館を含む 1 2 施設に整備している。

このシステムには、あらかじめ施設で使用が見込まれる「注意事項（場内禁煙、貴重品管理等）」や「緊急放送（火事、地震、避難誘導等）」等に関するアナウンスが日本語と英語で収録されている。このアナウンスを音響通信技術を用いて配信すると、「おもてなしガイド」(注) アプリケーションソフトウェアをインストールしたスマートフォンに予め設定した言語でアナウンス内容が文字表示されるため、外国人や聴覚障害者等（以下「外国人等」という。）も、館内アナウンスから緊急時の避難誘導等の情報を得ることができる。

このため、大会後においても、システムを活用し、言葉の壁、障害の壁を取り払うことで、誰もが暮らしやすい「共生社会」のレガシーとしていくこととされている。

また、各施設の年度協定に基づき指定管理者が行う管理運営の細目を定めた管理運営基

準においても、「東京 2020 大会に向けて整備された多言語放送システムについて、東京 2020 大会後も大会レガシーとして積極的に活用すること。」と定められている。

そこで、システムの東京 2020 大会後における活用状況について確認したところ、テニス施設及び体育館において、各指定管理者は、非常時の避難誘導等において活用するとしているものの、監査日（令和 5 年 9 月 1 1 日及び 2 1 日）現在、避難訓練等で使用された実績はないことが確認された。

各指定管理者は、外国人等の情報アクセシビリティを進めるため、平常時よりシステムの活用について検討を進め、積極的に活用されたい。

（有明テニス・マネジメントチーム）

（公益財団法人東京都スポーツ文化事業団グループ）

（注）ヤマハ株式会社が開発した、「音のユニバーサルデザイン化支援システム」（SoundUD）を活用し、官民一体となって音のユニバーサルデザイン化を行っている。

（意見・要望事項）

（エ）窓口における聴覚障害者への対応について

都が令和 4 年 1 月に公表したレガシービジョンにおいては、障害の有無にかかわらず、誰もがスポーツを楽しみ、活躍できる共生社会を実現していくこととされており、パラスポーツの振興は、こうした共生社会の実現に向けた重要な取組の一つである。

また、局が主管局となる第 25 回夏季デフリンピック競技大会東京 2025 においては、大会開催を機に、デフスポーツや、ろう者の文化への理解を促進し、バリアフリーを更に推進することを大会ビジョンとしており、各施設は同大会の会場となっている。

ところで、局が発行する「障害者のスポーツ施設利用促進マニュアル」（令和 5 年 3 月改定。以下「マニュアル」という。）によると、聴覚障害者は聞こえ方によって、コミュニケーションを、手話、音声、口話、読話、筆談等様々な方法で行っているため、コミュニケーション方法を複数用いることが望ましいとされている。聴覚障害者のコミュニケーションツールとして有効となる筆談具や遠隔手話通訳、音声認識で声を文字化するアプリケーションソフトウェアは、費用や労力において大きな負担はなく、導入しやすいものである。また、耳マークを窓口等に設置し、聴覚障害者へ配慮した対応ができることを表すことにより、聴覚障害者は安心して窓口等に訪れることができる。

これらのツールやマークは、マニュアルにおいても導入しやすい事例として記載されているものである。

そこで、各施設の窓口における聴覚障害者のコミュニケーションツール等の導入状況を確認したところ、監査日（令和 5 年 9 月 1 1 日、2 1 日及び 2 6 日）現在、表 1 2 のとおり、導入されていないコミュニケーションツール等があることが確認された。

しかしながら、聴覚障害者が安心して利用できる環境を整備することで、聴覚障害者の利便性が向上し、結果として利用促進意欲向上による新規利用者の増加が見込まれる可能性があり、局の掲げる共生社会の実現及びパラスポーツの振興を図ることにつながるため、効率的かつ有効な手法があれば局や各指定管理者において積極的に情報を共有し、導入を進めることが重要である。

また、各指定管理者は、職員向けのバリアフリー研修を行っているものの、実際に窓口等でコミュニケーションツール等を使って対応する経験は少ないことから、コミュニケーションツール等の導入後において、バリアフリー対応に係る経験や課題、より効果的な運用等についても局や各指定管理者で情報共有を行うことが必要である。

局及び各指定管理者は、都のバリアフリーに関する施策や施設の経験等について情報共有を積極的に行い、聴覚障害者が安心して利用できるよう、より一層、窓口の環境整備を行うことが望まれる。

(有明テニス・マネージメントチーム)

(公益財団法人東京都スポーツ文化事業団グループ)

(生活文化スポーツ局)

(表 12) 聴覚障害者に対する窓口の環境整備状況

項目	テニス施設	武道館	体育館	備考
筆談による対応ができる	有	有	有	筆談ボードやメモ用紙を使って対応が可能となっている。
手話による対応ができる	有 (条件付)	有 (条件付)	有 (条件付)	手話に対応可能な職員 1～5 名の出勤時間（シフト制、週 3～5 日程度）のみ対応可能となっている。 遠隔手話サービス（注 1）の導入は各施設とも行われていない。
スマートフォンやタブレット等を使い、言語を文字化することによる案内ができる	無	無	有	UD トーク（注 2）等の音声認識機能等を活用したコミュニケーションのユニバーサルデザインを支援するためのアプリケーションソフトウェアが使用されている。
耳マークの掲示	無	有	有	耳マークは、聞こえが不自由なことを表すと同時に、聞こえない人・聞こえにくい人への配慮を表すマークである。窓口等に掲示されている場合は、聴覚障害者へ配慮した対応ができることを表している。

(注 1) 都の「デジタル技術を活用した聴覚障害者コミュニケーション支援事業」

聴覚障害者等が都庁舎等の同事業導入施設へ来庁した際に、スマートフォン等の端末を活用することで、施設の受付等に設置された QR コードを読み取り、遠隔手話通訳を利用できる。

(注2) UD トークは Shamrock Records 株式会社の登録商標

聴覚障害者、外国人等のバリアフリー「UD＝ユニバーサルデザイン」を支援するためのコミュニケーション支援、会話の見える化、自動翻訳アプリケーションソフトウェア

(意見・要望事項)

(オ) 茶室の利用促進について

武道館における茶室の利用状況は、表13のとおり、令和元年度以前は10～20%程度と低く、新型コロナウイルス感染症に見舞われた令和2年度以降は10%にも満たない状況であり、利用者についても1団体のみが主に利用している状況である。

ところで、令和4年1月に公表したレガシービジョンには、武道館の戦略的活用として、「日本文化を伝えるスポーツ事業の展開(茶室なども活用した武道ツーリズム(注)など)」と記載されているが、監査日(令和5年9月21日)現在、武道館のホームページ等には、この事業について広報されていないことが認められた。

これらのことについて、局及び指定管理者に確認したところ、レガシービジョンを受けて、日本文化の紹介と武道の裾野拡大を図る「武道&茶道体験事業」の実施を検討しているとしている。

茶室については、現状の低い利用率を踏まえれば、武道ツーリズムなどと合わせた利用促進について、広報も含め早期の検討が有用と考えられる。

局及び指定管理者は、茶室がある武道館の強みを活かし、茶室の利用促進について、広報も含め早期の検討を進めることが望まれる。

(公益財団法人東京都スポーツ文化事業団グループ)

(生活文化スポーツ局)

(注) スポーツ庁では、地域活性化等を推進するため、世界の関心が高い日本発祥の「武道」を活かした希少性の高い「武道ツーリズム」を提唱し、目指すべき姿として武道が日本発祥であることの国際的認知の向上や武道体験を通じたファン層等の拡大による日本の精神・文化の国内外への普及・発信などを掲げている。

(表 13) 茶室の使用状況

(単位：日、コマ、%)

年度	公開日数	使用可能コマ数 (注1) (A)	使用実績コマ数 (注2) (B)	使用率 (B/A)
平成30年度	349	4,188	765	18.3
令和元年度	344	4,128	467	11.3
令和2年度	289	3,468	116	3.3
令和3年度	348	4,176	164	3.9
令和4年度	348	4,158	359	8.6

(注1) 1時間を1コマとしている。

(注2) 1時間を最小単位とし、1時間未満でも1コマとしている。

(指摘事項)

(カ) 一時滞在施設の運営計画を適切に整備すべきもの

テニス施設及び武道館は、発災時に帰宅困難者を一時的に受け入れるための一時滞在施設に指定されている。一時滞在施設の運営マニュアルによると、施設管理者(指定管理者)は、本マニュアルに基づき、平時に準備すべき事項と災害時の具体的な運用等の運営計画を施設ごとにあらかじめ作成しておく必要がある。

そこで、テニス施設及び武道館における運営計画を見たところ、以下のとおり、必要とされる事項が定められていないことが認められた。

- a 両施設とも「優先スペース等要配慮者(注)への対応」が定められておらず、テニス施設においては、「滞在者への情報提供の手順」、「備蓄品の配付手順」についても定められていない。
- b 一時滞在施設の運営準備として、発災時に迅速に施設を開始し、帰宅困難者を受入れるために、あらかじめ待機するスペースを設定し、その一部を優先スペースにするなど、要配慮者、女性、性的マイノリティの方に配慮することとされているが、優先スペースなどが設定されていない。

各指定管理者は、一時滞在施設の運営計画を適切に整備されたい。

(有明テニス・マネジメントチーム)

(公益財団法人東京都スポーツ文化事業団グループ)

(注) 発災前の備え、発災時の避難行動、避難後の生活などの各段階において特に配慮を要する者をいう。具合的には、高齢者、障害者、乳幼児、妊産婦、外国人等を想定する。

(指摘事項)

(キ) 事業所防災計画を適切に策定し遵守すべきもの

各指定管理者は、「東京都震災対策条例」(平成12年東京都条例第202号)に基づき、事業所防災計画を作成し、所管の消防署へ届出を行っている。

事業所防災計画に規定すべき事項は、「東京都震災対策条例に基づく事業所防災計画に関する告示」に定められているが、東日本大震災に伴い、一部が改正(平成24年東京消防庁告示第5号)され、従業員、児童、生徒等及び他の在館者(以下「従業員等」という。)の一斉帰宅の抑制に関する事等項目が、規定すべき項目として追加されている。

この一部改正に伴い、都が作成した追加項目に係る作成例には、従業員等の一斉帰宅の抑制に関する項目として、従業員等に要配慮者（高齢者、障害者、乳幼児、妊婦、外国人等）が含まれている場合を考慮し、備蓄等の措置を講じておくこと等が記載されている。

テニス施設においては、これらの定めに基づき、「震災時の活動計画（要配慮者に対する備蓄等）」として「乳幼児用食」、「スプーン」の備蓄を行うことを防災計画に定めているが、監査日（令和5年9月11日）現在、備蓄が行われていなかった。

また、武道館においては、追加で規定すべき項目について、防災計画の見直し及び届出が行われていなかった。

各指定管理者は、事業所防災計画を適切に策定し、遵守されたい。

（有明テニス・マネジメントチーム）

（公益財団法人東京都スポーツ文化事業団グループ）

(2) 霊園及び公園

ア 施設の概要

(ア) 霊園

東京都霊園（以下「霊園」という。）は、都民の福祉の増進に寄与することを目的として、設置されている。

霊園の管理運営方針は、

- ① 霊園の設置目的を踏まえ、指定管理者は行政の代行としての基本姿勢に立ち、墓地の永続的管理と健全な経営を確保するために、都民の信頼に応えなければならない
 - ② 霊園は公の施設であることから、指定管理者は、その利用に際しては平等かつ公平な取扱いをしなければならない
 - ③ 指定管理者は、霊園利用者のニーズに応え、質の高いサービスの提供を図り、効果的・効率的な管理運営を目指さなければならない
 - ④ 指定管理者は、霊園事務において、使用者、埋葬者等の個人情報を取り扱うため、特にその保持に努めなければならない
 - ⑤ 管理業務については、各霊園の特性等を踏まえ、適切な維持管理を行う
- である。

霊園は、現在8か所（青山、谷中、雑司ヶ谷、染井、八柱、八王子、多磨、小平）あり、区部の青山、谷中、雑司ヶ谷、染井の4霊園は、いずれも明治7年開園という長い歴史を有している。区部霊園では、「霊園」と「公園」が共存した空間として活用できるよう、平成16年度から再整備の取組を行っている。本監査では、区部の4霊園のほか、一時収蔵施設、長期収蔵施設、芝生理蔵施設及び樹林型合葬埋蔵施設が設置されている多磨霊園を対象施設とした。

区部の4霊園及び多磨霊園の施設概要、指定管理者が行う主な業務及び埋蔵・収蔵件数の推移は、表1から表7までのとおりである。

霊園の指定管理者については、霊園管理の高いノウハウを有し、施設の永続性、非営利性のもと、都との政策連動性を有し、統一的な霊園管理を行える団体はほかにないとして、公益財団法人東京都公園協会が特命により選定されている。

指定管理者は、新規貸付に係る案内書の見直しや、新規貸付抽選会等の配信や窓口のウェブ予約など、デジタル技術等を活用したサービスや手続を推進している。また、各霊園では、霊園の特性に応じて、QRコードによる墓所案内の充実、外国語等の霊園マップ配布、新規樹林型合葬埋蔵施設の紹介動画配信などの利用者の利便性向上の取組や、下げ花置場（注）の整備・改善などの快適性向上の取組、蓋のない側溝の対策工事、園路の支障根除去・段差解消・舗装工事、横断通路の設置などユニバーサルデザインに配慮した取組を行っている。

ところで、霊園の設置目的及び管理運営方針に基づき、現場確認を含めた利用者の視点での検証を行ったところ、別項指摘事項及び意見・要望事項のとおり、利用者の視点に立ったサービスの提供及びハード・ソフト両面からのバリアフリー対応が望まれる点が認められた。

建設局及び指定管理者は、霊園の設置目的を踏まえ、更なる利用者の多様なニーズに応えた質の高いサービスの提供に努め、効果的・効率的な管理運営を行うことが望まれる。

(注) 不要となった供花や掃除の際に出た草や枝葉などを集積する場所

(表1) 青山霊園の概要

所在地	東京都港区南青山二丁目、四丁目
開園年月日	明治7年9月1日
敷地	263,564㎡
主な施設	一般埋蔵施設、立体埋蔵施設

(表2) 谷中霊園の概要

所在地	東京都台東区谷中七丁目、上野桜木二丁目
開園年月日	明治7年9月1日
敷地	102,537㎡
主な施設	一般埋蔵施設、立体埋蔵施設

(表3) 雑司ヶ谷霊園の概要

所在地	東京都豊島区南池袋四丁目
開園年月日	明治7年9月1日
敷地	106,110㎡
主な施設	一般埋蔵施設、崇祖堂（短期収蔵施設、一時収蔵施設、式場）

(表4) 染井霊園の概要

所在地	東京都豊島区駒込五丁目、七丁目
開園年月日	明治7年9月1日
敷地	67,911㎡
主な施設	一般埋蔵施設、立体埋蔵施設

(表5) 多磨霊園の概要

所在地	東京都府中市多磨町四丁目、小金井市前原町一丁目
開園年月日	大正12年4月1日
敷地	1,280,237㎡
主な施設	一般・芝生・壁型埋蔵施設、みたま堂（長期収蔵施設、一時収蔵施設）、合葬埋蔵施設、樹林型合葬埋蔵施設

(表6) 指定管理者が行う主な業務

1 墓地管理者事務や貸付公募に関する事務などの管理運営業務
2 施設補修・修繕などの維持管理業務

(表7) 埋蔵・収蔵件数の推移

(単位：件)

霊園名	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
青山霊園	128,319	132,365	133,070	133,752	134,571
谷中霊園	55,536	56,555	57,342	58,084	58,738
雑司ヶ谷霊園	81,322	81,314	81,097	80,943	81,043
染井霊園	30,467	30,635	30,843	30,983	31,263
多磨霊園	446,893	449,337	451,671	454,118	457,955

(イ) 公園

東京都立公園（以下「公園」という。）は、都民の福祉の増進と生活文化の向上に寄与することを目的として設置されている。

公園管理の基本方針は、

- ① 公園は公の施設であり、その利用に際しては平等かつ公平な取扱いをしなければならない
- ② 公園の設置目的を踏まえ、指定管理者は行政の代行としての基本姿勢に立ち、適正な管理運営に努め、都民の信頼に応えなければならない
- ③ 指定管理者は、公園の管理について創意工夫のある企画や効率的な運営などにより、公園利用者の多様なニーズに応え、質の高いサービスの提供を図り、効果的・効率的な管理運営を目指さなければならない

である。

公園に対する監査については、平成27年行政監査「庁舎及び都民利用施設における都民サービスについて」において、対象施設として実施していることから、本監査では、これ以後の令和2年6月に開園した東京都立高井戸公園（以下「高井戸公園」という。）を対象施設とした。

高井戸公園の施設概要、指定管理者が行う主な業務及び入園者数の推移は、表8から表10までのとおりである。

公園の指定管理者について、局は、一体的な管理の下でサービスの向上や運営の効率化を図るため、対象公園をグループ（注）に分けて、グループごとに選定している。また、高井戸公園単独の管理では、指定管理者の自主性や効率性を十分に発揮できない。このため、公園の機能や特性、適正な事業規模、地理的条件を考慮し、「都市部の公園・北部グループ」に編入し、スケールメリットを活かした、利用者への質の高いサービスの提供と管理の効率化を図ることとした。これにより、開園から編入先のグループの指定管理期間

終了時期（令和5年3月31日）までの間、グループの指定管理者である公益財団法人東京都公園協会が、特命により選定されている。

指定管理者は、管理事務所に常駐する職員が、聴覚障害者に対する筆談や車椅子利用者等に対する人的介助を行うなど、誰もが利用しやすい公園づくりに努めている。また、地域的なテーマやニーズに応える企画を行うことで、多様な都民の参加を生み、公園施設の魅力づくりにつなげており、高井戸公園では、地域の親子連れを中心にした意見交換の場「あおぞら会議」で出たアイデアを基に、皆が参加できるイベントや、公園内の見どころを巡るスタンプラリーを開催し、更なる来園者の誘引と園内の周遊性アップを図るなど、地域活性化と健やかな公園づくりに努めている。

ところで、公園の設置目的及び公園管理の基本方針に基づき、「東京都立公園における移動等円滑化の基準に関する条例」（平成24年東京都条例第150号。以下「公園移動等円滑化条例」という。）等を踏まえ、高井戸公園について、現場確認を含めた利用者の視点での検証を行ったところ、別項指摘事項及び意見・要望事項のとおり、利用者の視点に立ったサービスの提供及びハード・ソフト両面からのバリアフリー対応が望まれる点が認められた。

建設局及び指定管理者は、公園の設置目的を踏まえ、更なる利用者の多様なニーズに応えた質の高いサービスの提供に努め、効果的・効率的な管理運営を行うことが望まれる。

（注）令和4年度公募選定対象の公園（他局との合同選定による公園を除く）については、次のとおりグループ化して選定している。

- A：「都市部の公園・東部」グループ（猿江恩賜公園ほか6公園）
- B：「都市部の公園・南部」グループ（日比谷公園ほか5公園）
- C：「都市部の公園・北部」グループ（戸山公園ほか7公園）
- D：「武蔵野の公園」グループ（武蔵野公園ほか6公園）
- E：「多摩部の公園」グループ（陵南公園ほか3公園）
- F：「狭山丘陵」グループ（狭山・境緑道ほか5公園）
- G：「多摩丘陵」グループ（長沼公園ほか4公園）

（表8）高井戸公園の概要

所在地	東京都杉並区久我山二丁目
開園年月日	令和2年6月1日
敷地	93,368㎡（令和5年9月現在）
主な施設	芝生広場、遊具広場、野球場、健康器具広場、球技場（サッカー・ラグビー場）、駐車場

(表9) 指定管理者が行う主な業務

1 園内施設の適正な管理や利用促進などの運営管理業務
2 施設補修・修繕などの維持管理業務

(表10) 入園者数の推移

(単位：人)

公園名	令和2年度	令和3年度	令和4年度
高井戸公園	392,800	586,504	487,141

(注) 令和2年6月1日開園

イ 指摘事項及び意見・要望事項

(指摘事項)

(ア) 公園ガイドにおけるバリアフリー対応状況等の情報を的確に発信すべきもの

局は、監査日（令和5年10月17日）現在、各公園の交通案内や公園案内図、見どころなどを紹介する「都立公園ガイド2021～2022（令和3年度～4年度）」（以下「公園ガイド」という。）を発行しており、都ホームページにて閲覧及びダウンロードが可能である。

公園ガイドは、局が所管する公園、庭園、動物園、植物園、霊園等について、交通案内や公園案内図、見どころのほか、有料公園・施設の料金、休園日、開園時間、入場料、駐車場、公園のスポーツ施設等の利用案内、バリアフリー対応状況等の情報を掲載しており、これらの情報を事前に提供することを主眼としている。

こうした情報発信は、高齢者、障害者を含めた全ての人の円滑な公園利用の支援に有効である。

そこで、公園ガイドの内容について見たところ、次のとおり、適切でない点が認められた。

- a 公園案内図について、表11のとおり、トイレ及び障害者等用駐車場区画（以下「車椅子使用者用駐車施設」（注）という。）の表示が不足している。
- b バリアフリー対応状況では、表12のとおり、高齢者・障害者対応飲用水栓、エレベーターについて、現場の状況、あるいは、公園ガイドに掲載の公園案内図と相違している。

このため、現地の状況を的確に把握し、正確な情報を発信する必要がある。また、公園ガイドの更新・発行は2年ごとであるが、都ホームページに掲載しているデータについては、更新までの間、掲載情報の変更が発生した場合には、変更情報について周知することも必要である。

局は、公園ガイドにおけるバリアフリー対応状況等の情報を的確に発信されたい。

(建設局)

(注) 公園ガイドでは「障害者等用駐車場区画」と表記されているが、(2) 霊園及び公園の項で参照している公園移動等円滑化条例の表記に合わせ、以下「車椅子使用者用駐車施設」と表記する。

(表 11) 園内図の表示が不足等している例

場所	問題点等
青山霊園	園内 3 か所の車椅子使用者用トイレ (注) の両脇に男性用トイレ及び女性用トイレがあるが、その表示がない。 立山地区の車椅子使用者用トイレの両脇に男女共用トイレがあるが、その表示がない。
谷中霊園	園内 2 か所の車椅子使用者用トイレの両脇に男性用トイレ及び女性用トイレがあるが、その表示がない。
雑司ヶ谷霊園	崇祖堂に車椅子使用者用トイレ (オストメイト用設備あり) があるが、この表示が、崇祖堂ではなく、管理事務所にされている。
染井霊園	車椅子使用者用トイレの両脇に男性用トイレ及び女性用トイレがあるが、その表示がない。
多磨霊園	正門の前方左側に車椅子使用者用駐車施設が 2 区画あるが、その表示がない。 みたま堂にはエレベーターがあるが、その表示がない。 園内 4 か所の車椅子使用者用トイレの両脇に男性用トイレ及び女性用トイレがあるが、その表示がない。
高井戸公園	北地区の 2 か所の車椅子使用者用トイレの両脇に男性用トイレ及び女性用トイレがあるが、その表示がない。

(注) 公園ガイドでは「車椅子使用者対応トイレ」と表記されているが、前述の「車椅子使用者用駐車施設」の表記に合わせ、(2) 霊園及び公園の項では、以下「車椅子使用者用トイレ」と表記する。

(表 12) バリアフリー対応状況の表の相違内容

場所	問題点等
多磨霊園	高齢者・障害者等対応飲用水栓が 1 か所あり、公園ガイド掲載の園内図にも表示されているが、バリアフリー対応状況の表では、「－」と記載されており、ないこととなっている。 みたま堂にはエレベーターが 2 基あるが、バリアフリー対応状況の表では、「－」と記載されており、ないこととなっている。

(指摘事項)

(イ) 公園サイン設計の手引きを改訂し社会事情に対応した基準等の改正を反映した案内表示をすべきもの

局は、利用者・来園者の立場に立ち、必要な情報を的確に分かりやすく伝え、公園により親しんでいただけるよう、魅力的かつ安全なサインの計画・設計を目指し、「公園サイン

設計の手引き」（平成30年3月。以下「手引」という。）を策定し、公園等を所管している東部・西部公園緑地事務所及び管理運営を行っている指定管理者に配布している。

手引は、東京2020大会に向けた多言語化やユニバーサルデザイン化を契機に、サインの配置・本体デザイン・表示等について、統一的な設計基準を定めることにより、利用者・来園者にとって、最適な配置や景観に配慮した、各公園の特性や立地条件等に相応しいサイン計画・設計を行う一助とすることを目的としている。

手引の適用範囲は、局が所管する公園、庭園、動物園、水族園、霊園等のサインに係る計画・設計である。手引には、公園内を案内する案内図等の表示方法や使用する案内用図記号（以下「ピクトグラム」という。）などが記載されている。

また、手引の作成に当たっては、施設整備マニュアル（平成26年9月）や、「JIS Z8210 案内用図記号」（平成29年7月。JIS）などの基準等に準拠、又はこれらを参照したとしている。

ところで、令和3年3月に国土交通省の「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」が、車椅子利用者用トイレの様々な機能（オストメイト用設備、ベビーベッド等）が付加されることで利用が集中し車椅子利用者の利用が困難となるケース等が発生したことから、トイレの表示は、「多機能」、「多目的」など、誰でも使用できるような名称ではなく、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などの工夫を行うよう見直された。これを踏まえ、福祉のまちづくり条例においても、トイレの出入口の表示について、これまでの誰でもが利用できる旨（だれでもトイレ）の表示を改め、車椅子利用者用トイレの設備及び機能を表示する旨の規則改正を行った。これを反映し、施設整備マニュアルを更新している。

ピクトグラムは、言葉や文字によらず、一目見ただけで多くの情報伝達や案内を可能とするものであり、令和2年5月に経済産業省が、近年の社会事情の変化を踏まえつつ、日本人だけでなく外国人観光客にとっても分かりやすい案内表示を目指すために、「JIS Z8210 案内用図記号」に、「男女共用お手洗」等9つのピクトグラムを追加している。

しかしながら、手引は、作成に当たって準拠・参照しているこれらの基準等の改正等を反映した改訂を行っておらず、適切でない。

また、高井戸公園において、局が設置した園内案内板、指定管理者によるホームページ掲載及び現地配布の園内マップについて見たところ、車椅子利用者用トイレのピクトグラムの日本語表記が、「だれでもトイレ」となっていることが認められた。案内板については、設置後に規則改正が行われたものであるが、簡易的な修正等により対応が可能な状況であるにもかかわらず、局は、これを行っていない。園内マップについては、修正可能であるにもかかわらず、局は、指定管理者に対して修正するよう指導しておらず、適切でない。

さらに、青山霊園において、立山地区の男女共用トイレの表示が、「男女共用お手洗」の表示となっていないことが認められた。これは、令和2年5月に追加となったピクトグラ

ムであるため、施設設置時の表示としては妥当であるが、こうした追加改正された現行の「JIS Z8210 案内用図記号」に適合していない事案を把握し、修正の要否又は修正対応の可否、修正の実施主体（局か指定管理者か）、あるいは次期改修時に行う情報として蓄積するなどの検討をすべきところ、局は、これを行っておらず、適切でない。

こうしたことは、手引が改訂されていないことにも起因するものであり、準拠・参照している基準等の社会事情の変化等に対応した改正等を反映し、より分かりやすい案内表示を目指すため、手引の改訂等を適時適切に行う必要がある。

局は、公園サイン設計の手引を改訂し、社会事情に対応した基準等の改正を反映した案内表示をされたい。

(建設局)

(意見・要望事項)

(ウ) 指定管理者におけるマニュアルの改訂について

指定管理者である公益財団法人東京都公園協会（以下「指定管理者」という。）は、令和2年3月に、「公園サイン設計の手引き」（平成30年3月。建設局公園緑地部。以下「手引」という。）に準拠して、それまで現場で使用してきた平成18年発行の協会の「公園サインマニュアル」を、景観に配慮した新たなデザインに刷新した「公園ピクトサインマニュアル」（以下「マニュアル」という。）を作成している。以後、各現場においてサインの改修や設置を行う際には、手引及びマニュアルに基づいて実施することとしている。

マニュアルは、手引に準拠したピクトサインのカタログ集を掲載しており、協会独自のピクトサインを一部追加している。

しかしながら、前述の指摘事項（イ）のとおり、局の手引が改訂されていないことから、これに準拠している協会のマニュアルも改訂されていない状況であるため、局の手引の改訂や、手引が準拠・参照している基準等の社会事情の変化等に対応した改正等を反映し、マニュアルを改訂することが望ましい。

また、指定管理者は、園内案内板の軽微な変更に係る修正や、公園及び霊園に係る協会のウェブサイトである「公園へ行こう！」及び「霊園さんぽ」に掲載する園内マップ、公園で配布する園内マップの作成を行っている。これらについては、マニュアルを参考にしているとするが、各園の園内マップや園内案内板の表示に統一性がない状況となっていることから、園内マップ等の作成に係る取扱いを定めることが望ましい。

マニュアルの改訂及び園内マップ等に係る取扱いを定めることにより、公園内の統一感を保ち、高齢者や障害者を含めた全ての人にとって分かりやすいサインとすることは、公園利用の快適性・利便性に寄与するものである。

指定管理者は、園内マップ等に係る取扱いも含めたマニュアルの改訂が望まれる。

(公益財団法人東京都公園協会)

(意見・要望事項)

(エ) 園内マップ及び園内案内板の掲載情報について

指定管理者は、園内施設の位置情報を把握することができるように、ホームページと管理事務所において、園内マップを提供している。

また局は、園内施設の位置情報を把握することができるように、園内入口等に案内板を設置し、施設更新の都度、指定管理者がシールを貼るなどして、園内案内板の更新を行っている。

そこで、園内マップ及び園内案内板を確認したところ、監査日(令和5年10月10日)現在、

- ① 表13及び表14のとおり、表示のない施設がある
- ② 雑司ヶ谷霊園の園内マップに記載されている著名人墓所案内番号が、現地に表示されている案内番号と不一致となっている
- ③ 高井戸公園について、表13及び表14以外にも、水飲み場、あずま屋(休憩舎)、ベンチは、実際にはあるにもかかわらず、その一部が園内マップ及び園内案内板に表示されていない
- ④ 高井戸公園の園内マップについて、広場名等には日本語と英語が併記されているものの、アクセスなどは日本語のみの記載であり、多言語対応が不十分であるなどの点が認められた。

高井戸公園は令和2年6月に一部開園した後、整備進捗に合わせ随時追加開園しており、その都度、園内マップを更新する必要があるため、多言語化については、全エリア開園後に対応するとのことであった。

しかしながら、霊園も高井戸公園も、観光客や地元住民など幅広い利用者がおり、バリアフリー化情報などは高齢者や障害者を含めた全ての来園者に必要かつ有益な情報である。

局及び指定管理者は、園内マップ及び園内案内板への掲載情報をより充実することが望まれる。

(公益財団法人東京都公園協会)

(建設局)

(表 13) 園内マップへの掲載状況 (○:掲載あり、×:掲載なし、△:一部掲載あり、-:該当なし)

霊園名	トイレ	車椅子使用者用トイレ	駐車施設	車椅子使用者用駐車施設	駐輪場	下げ花置場
青山霊園	○	×	○	×	-	×
谷中霊園	○	○	-	-	-	○
雑司ヶ谷霊園	△ (注)	×	×	-	-	○
染井霊園	○	×	○	×	-	○
多磨霊園	○	×	○	×	-	○
高井戸公園	○	○	○	○	×	-

(注) 2か所あるトイレのうち、管理事務所内に設置されたトイレが掲載されていない。

(表 14) 園内案内板への掲載状況 (○:掲載あり、×:掲載なし、△:一部掲載あり、-:該当なし)

霊園名	トイレ	車椅子使用者用トイレ	駐車施設	車椅子使用者用駐車施設	駐輪場	下げ花置場
青山霊園	○	○	○	×	-	×
谷中霊園	○	○	-	-	-	○
雑司ヶ谷霊園	△ (注)	×	×	-	-	○
染井霊園	○	○	○	×	-	○
多磨霊園	○	×	○	×	-	○
高井戸公園	○	○	○	○	×	-

(注) 2か所あるトイレのうち、管理事務所内に設置されたトイレが掲載されていない。

(意見・要望事項)

(オ) 霊園のホームページ掲載情報について

指定管理者は、霊園の施設情報や園内マップなどを掲載したホームページを運営している。そのホームページへの掲載情報を確認したところ、監査日（令和5年10月10日）現在、

- ① 霊園では、外国人観光客も見学できるように英語や中国語などの多言語の園内マップを作成し配布しているが、ホームページには日本語版の掲載のみとなっている。また多言語版のマップの配布があることをホームページで知ることができない
 - ② 霊園の X (旧ツイッター) アカウントや指定管理者の YouTube チャンネル等の SNS を活用して、彼岸時期の運営案内、園内で見られる植物などの情報を発信しているが、ホームページ上に SNS のアカウントやチャンネルを案内する記載がなく、そのような情報を発信していることを知ることができない
 - ③ 各霊園では、清掃用具、日傘等の墓参りをサポートする備品の貸出しを行っているが、ホームページには、このようなサービスの提供があることが案内されていない
- という状況が認められた。

霊園は、墓参者や著名人の墓所の見学者などの多様な利用者がいるため、ホームページ

に掲載されている情報が充実することで、来園前に情報収集ができ、利便性の向上が期待できる。

指定管理者は、多様な利用者に合わせて幅広い情報を霊園のホームページに掲載することが望まれる。

(公益財団法人東京都公園協会)

(意見・要望事項)

(カ) 霊園における授乳室について

施設整備マニュアルの整備基準では、授乳及びおむつ交換ができる場所として独立した部屋を設けることが望ましいが、スペース的に困難な場合には、待合室等の一部を利用して授乳コーナーを整備することもできるとし、授乳スペースには、カーテン、ついたて等を設け、プライバシーの確保に配慮することとされている。また、望ましい整備として、人目を気にせず授乳できるように、専用の授乳室を設け、入口には「授乳室（授乳スペース）」である旨の標示や、プライバシーの確保に配慮した注意標示を行う旨が記載されている。

これらを踏まえ、指定管理者は、各霊園において、限られた管理事務所等のスペースを工夫して、授乳室又はその代替施設として設置又は提供しており、各霊園の状況は次のとおりである。

- a 青山霊園、谷中霊園、染井霊園では、管理事務所前の壁面等に授乳室の案内用図記号を表示し、授乳室の利用希望があった際には、管理事務所内の会議室や職員休憩室を授乳室として提供している。
- b 雑司ヶ谷霊園では、管理事務所前の壁面に授乳室の案内用図記号を表示し、授乳室の利用希望があった際には、管理事務所の受付窓口の待合スペースの一角を一時的にカーテンで仕切って利用する形態の授乳室を設置している。
- c 多磨霊園では、休憩所建屋の廊下に授乳室の案内用図記号を表示し、廊下突き当たりのスペースをカーテンで仕切って利用する形態の授乳室兼更衣室を常設している。

こうした状況は、整備基準に準じたものとなっているが、利用者の視点に立って安心・快適に利用できるかについて見たところ、

- ① 青山霊園、染井霊園については、入口に「授乳室（授乳スペース）」である旨の標示や、プライバシーの確保に配慮した注意標示をすること
- ② 雑司ヶ谷霊園については、現状のカーテンの仕切り等では誤って外部から開けられることも想定される状況であり、「授乳室（授乳スペース）」である旨の標示や、プライバシーの確保に配慮した注意標示が十分でないことから、プライバシー確保の面から、更なる工夫・配慮を行うこと

③ 多磨霊園については、当該授乳室付近の倉庫として使用している2室のうちの1室を授乳室に転用すること

について、検討が望まれる状況である。

指定管理者は、霊園における授乳室について、更に安心・快適に利用できるよう、より一層の配慮及び検討が望まれる。

(公益財団法人東京都公園協会)

(意見・要望事項)

(キ) 公園におけるハード・ソフト両面からのバリアフリーの取組について

パークマネジメントマスタープラン(平成27年3月。建設局)の実施プログラム「誰もが利用しやすい公園づくり」では、バリアフリー、ユニバーサルデザインを推進するため、公園移動等円滑化条例に基づき、バリアフリールート(段差のないルート、車椅子での利用が可能な園路)を定め、段差の解消や案内表示板の設置などを行うほか、視覚障害者へのトイレの音声案内、ベビーベッド・ベビーチェアの設置などを進めていくとしている。

ところで、公園利用におけるバリアは、手すりがない、段差や急勾配がある、受付カウンターが高いなどの物理的なものと、必要な情報がない、点字表示や音声案内がない、表示がわかりづらいなどの情報面のものが考えられる。

そこで、高井戸公園について見たところ、次のような事例が認められた。

- a バリアフリールートが設定され、案内板や園内図に表示しているが、車椅子利用者用駐車施設から園内のバリアフリールートまでの通路については、段差がなく車椅子での利用が可能であるが、バリアフリールートとして設定されておらず、案内板にも表示されていない。
- b 園内3か所の車椅子利用者用トイレには、視覚障害者への音声案内装置が設置されており、これは、装置が、トイレに近づいてきた人を感知し、感知している間は1分間隔で繰り返してトイレの位置等の案内の音声を流すものである。南地区の音声案内については、人を感知する距離が他の2か所(3m程度)より広範(5m程度)となっており、利用者の歩行状況等によっては、実際にトイレ前に到達したときには、音声案内が終了しており案内が聞こえない場合があり、戸惑う状況となる。このため、利用状況を注視・確認の上、感知距離の調整等の必要性について、検討を行うことが望ましい。

こうした状況においては、バリアフリー化に当たり、高齢者、障害者を含めた全ての人に配慮するユニバーサルデザインの考え方にに基づき、物理的なバリアのみならず、利用案内等の情報面にバリアが生じないように、ハード・ソフト両面からの配慮した取組が重要である。

局は、ハード・ソフト両面からのバリアフリー化について、より一層の取組が望まれる。

(建設局)

(意見・要望事項)

(ク) 霊園におけるハード・ソフト両面からのバリアフリーの取組について

霊園は、現在8か所(青山、谷中、雑司ヶ谷、染井、八柱、八王子、多磨、小平)あり、区部の青山、谷中、雑司ヶ谷、染井の4霊園について、「霊園」と「公園」が共存した空間として活用できるよう、平成16年から再整備の取組を行っている。また、各霊園の老朽化施設・設備の更新等を順次行っている。

指定管理者においては、日常的な維持管理における補修修繕(注1)のほか、緊急対応等経費による修繕(注2)、指定管理者の提案による改修(例:染井霊園における園路舗装)などを実施しており、また、局に対して、各霊園の整備(改修等)要望を提出している。

これらを踏まえ、各霊園について見たところ、次のような事例が認められた。

a 青山霊園では、立体埋蔵施設において、

- ① 車椅子等の通行の障害になると考えられる段差(2cm)以内ではあるものの、利用者の安全上、補修を要するものが確認される
- ② 車椅子でのアクセスが容易ではない段差のある箇所があるが、こうした現場状況についての情報発信がない

など、施設の管理及び情報発信について配慮が不十分な点がある。

b 谷中霊園及び雑司ヶ谷霊園では、車椅子利用者用駐車施設が設置されていないが、これに伴う対応についての情報発信が不十分である。

c 多磨霊園では、

- ① 車椅子利用者用駐車施設の場所を示す又は誘導する標識がない
- ② 長期収蔵施設では、点字ブロック利用者の誘導案内等に不十分な箇所がある
- ③ 管理事務所に至る経路のうち、段差のない経路についての案内がない

など、施設の管理及び情報発信について配慮が不十分な点がある。

上記のほかにも、福祉のまちづくり条例や公園移動等円滑化条例の施行前に整備・施工された施設・設備は、通路等の不陸(注3)や段差、水汲み場等の縁石等による段差があり、トイレにはオストメイト用設備が設置されていないなど、高齢者、障害者を含めた全ての人に配慮するユニバーサルデザインとはなっていない現状がある。

これらについては、今後の再整備や老朽化施設の更新等、あるいは、これまでも実施している日常的な維持管理、緊急対応等経費による修繕及び指定管理者の提案による改修において、物理的バリアの解消を進めていくことが求められる。これに加えて、物理的バリアが解消されるまでの間、あるいは、霊園の諸条件(位置、地形、利用形態など)により、バリアを解消する施設整備が困難な場合において、利用案内等の情報面にバリアが生じな

いようにするとともに、人的支援による対応を行うなど、ソフト面からのバリアフリー化の取組の推進が不可欠である。

また、物理的なバリアの解消は、その内容、範囲、規模、緊急度等により、指定管理者における日常的な維持管理における補修修繕、緊急対応等経費による修繕、提案による改修等か、局における再整備、老朽化施設の更新等かなど、実施方法及び実施主体が異なることから、的確な情報・課題等の収集及び蓄積が重要となる。さらに、前述 a ①の青山霊園の不陸の事例のように、利用者の視点に立って日常的な維持管理者以外の目線で確認することにより、補修の必要性が判明するなど、利用者の視点に立った検証が有効である。

よって、バリアフリー化に当たっては、障害等の当事者を含めた多様な利用者等による検証の導入や意見交換の場の設定について検討するなど、利用者の視点に立った検証を行い、情報や課題等の収集・蓄積し、今後の整備・改修等に反映・活用していくとともに、指定管理者と連携してハード・ソフト両面からバリアフリー化に取り組むことが求められる。

局は、ハード・ソフト両面からのバリアフリー化について、より一層の取組が望まれる。

(建設局)

(注1) 1件当たり30万円未満のもの

(注2) 指定管理者が行う業務のうち災害時等の緊急対応業務や利用者要望の高い施設補修業務等に対処するための経費

(注3) 面が水平でなく凹凸があること

(3) 都営住宅

ア 施設の概要

都営住宅は、東京都営住宅条例（平成9年東京都条例第77号）に基づき都が設置する住宅であり、健康で文化的な生活を営むに足りる住宅を整備し、住宅に困窮する低額所得者に対して低廉な家賃で賃貸等することにより、都民生活の安定と社会福祉の増進に寄与することを目的とした住宅である。管理戸数は令和5年3月31日時点で25万606戸である。

都営住宅のうち監査対象とした団地の概要及び主な指定管理業務は、表1及び表2のとおりである。

また、都営住宅の管理を行う者については、長年にわたって都営住宅の管理業務を受託し、住宅セーフティネットとしての公営住宅の役割を十分理解し、管理に必要な豊富な経験を有するとともに、災害時にも都の要請へ迅速に対応する組織体制や人材を有しているなどとして、東京都住宅供給公社（以下「指定管理者」という。）が、平成31年度から令和5年度までの期間、特命により選定されている。

指定管理者による都営住宅の運営方針は、

- ① 法令や諸制度に精通した適切な対応
- ② 個人情報管理の徹底
- ③ 様々な入居者に応じたきめ細かい対応
- ④ 公正かつ公平な入居者管理
- ⑤ 設備の保守・安全対策と24時間365日の緊急対応
- ⑥ 災害発生時の適切な対応

などである。

指定管理者は、公社住宅等と合わせて約34万戸の管理に対応できるコールセンターや16か所の窓口センターを設置しており、スケールメリットを活かした効率的かつきめ細やかなサービスの提供などに努めている。

なお、都営住宅の建物は福祉のまちづくり条例や建築物バリアフリー条例に則して建替えを進めているが、建替え前の古い建物や外構では、バリアフリー化が未完了のところも多い。こうした建物等については、建物の計画的な修繕の際にバリアフリー化を進めているほか、入居者から特に要望があった場合には個別に対応を行っている。

このほか、東京都パートナーシップ宣誓制度等を利用したパートナーシップ関係にある方にも家族向け住宅の申込資格を拡大する取組や、障害等により郵送や電話が困難な方も利用できる、オンライン入居申込受付や指定管理者によるメール問合せフォームの開設など、新たな取組を開始しているところである。

ところで、都営住宅の設置目的や監査の着眼点に基づき、現場確認を含め、利用者の視点での検証を行ったところ、別項指摘事項のとおり、設備の安全管理などにおいて改善が必要

な点が認められた。

住宅政策本部及び指定管理者は、都営住宅が住宅セーフティネットの中核としての機能を的確に果たすことができるよう、今後も入居者の視点に立ったサービスを提供し、誰にとっても安全・安心に生活できる住宅の提供に努めることが望まれる。

(表1) 選定団地の概要

(単位：戸)

名称	所在地	管理戸数 (注1)	空き住戸数 (注1, 2)	特徴 (注3)
白鬚出張所所管				
白鬚東アパート	墨田区 堤通	1,607	91	<ul style="list-style-type: none"> 白鬚東地区防災拠点として防災設備を設置 保育園等との合築
亀戸窓口センター所管				
枝川一丁目第2アパート	江東区 枝川	340	29	<ul style="list-style-type: none"> シルバーピア住戸(注4)46戸、車椅子住戸6戸 区の保健相談所等との合築
赤羽窓口センター所管				
桐ヶ丘アパート	北区桐 ヶ丘	276	71	<ul style="list-style-type: none"> 車椅子住戸5戸
桐ヶ丘一丁目アパート		2,381	380	<ul style="list-style-type: none"> シルバーピア住戸50戸、車椅子住戸9戸 特別養護老人ホーム等との合築
目白窓口センター所管				
西台一丁目アパート	板橋区 西台	242	29	<ul style="list-style-type: none"> シルバーピア住戸39戸、車椅子住戸2戸
双葉町アパート	板橋区 双葉町	100	72	<ul style="list-style-type: none"> 建替え後の空き住戸について、令和5年度から入居者募集を開始
双葉町第2アパート		78	8	
町田窓口センター所管				
高ヶ坂第2アパート	町田市 高ヶ坂	269	37	<ul style="list-style-type: none"> シルバーピア住戸40戸、車椅子住戸4戸
木曾森野第1アパート	町田市 木曾東	924	143	<ul style="list-style-type: none"> シルバーピア住戸20戸、車椅子住戸3戸 市のコミュニティセンターとの合築
立川窓口センター所管				
国立北三丁目第2アパート	国立市 北	720	71	<ul style="list-style-type: none"> シルバーピア住戸52戸、車椅子住戸20戸 保育園等との合築
東京街道アパート	東大和 市清原	1,801	325	<ul style="list-style-type: none"> シルバーピア住戸30戸、車椅子住戸23戸

(注1) 数値は令和5年3月31日現在

(注2) 公募を行っている空き住戸及びその他事業のために確保している空き住戸の合計数

(注3) 数値は令和4年3月31日現在

(注4) 室内に緊急通報装置等の高齢者に配慮した設備を設置し、団らん室等も併設されたエレ

ベーター付きの都営住宅。所在地の区市町がLSA（生活協力員）等を配置し、入居者の安否確認や緊急時の対応等を行っている。

（表2）主な指定管理業務

- | | |
|---|---------------------------|
| 1 | 収納業務（使用料・共益費収納に関する業務等） |
| 2 | 滞納整理業務（滞納整理実施計画に関する業務等） |
| 3 | 入居者管理業務（各種許認可に関する業務等） |
| 4 | 設備保守点検業務（エレベーター等の保守点検業務等） |
| 5 | 駐車場の利用に関する業務（施設登録に関する業務等） |

イ 指摘事項

（ア）問合せ等への対応の進捗管理を遺漏なく行うべきもの

指定管理者が都との間で締結している「都営住宅等の管理に係る基本協定」において、指定管理者は入居者や自治会等から寄せられる相談や苦情等に対応することとされている。これに基づき、指定管理者は、お客さまセンターや各窓口センター等において、都営住宅の入居者等からの各種の問合せ、相談、苦情、要望、不適正使用や事故についての通報など（以下「問合せ等」という。）への対応業務を行っている。

指定管理者は、問合せ等を受けた際に、お客様対応システム（以下「システム」という。）に情報を登録し、社内の情報共有や記録の取りまとめ等に活用している。システムに登録された問合せ等は、修繕に関するものを除いて、「受付進捗」という欄に表3のいずれかを選択して入力することによって進捗管理を行っている。

そこで、令和2年度から令和4年度までに指定管理者が受けた問合せ等への対応が完了しているかについて見たところ、表4のとおり、監査日（令和5年10月20日）現在、多数の事案において受付進捗欄が「対応中」又は「他係依頼中」（以下、両者を合わせて「未完了」という。）のままとなっていることが認められた（注1）。指定管理者によれば、このうち一部には長期の対応が必要で未完了の状態が正しい事案もあるが、その様な事案の数を実査期間中に確認することは困難とのことである。また、指定管理者によれば、未完了とされている事案のそれぞれが、実際に対応を行っていないのか、対応は行ったが進捗の記録を怠ったのかについて、即座に判断することは困難とのことである。

以上により、多数の問合せ等への対応が完了しているか不明な状況となっていることは、入居者対応の進捗管理を適切に行っているとはいえない。

なお、こうした状況の原因として、システムの仕様が実際の業務に適應していないことが挙げられる。指定管理者職員がシステムにログインした際に表示される「ホーム画面」には、それぞれの係に引き継がれた「他係依頼中」の事案が一覧表示されるが、受付進捗を「対応中」に変更した事案はホーム画面から非表示になる仕様となっている。そのため、「対応中」の事案は受付番号等で検索しなければ閲覧できない状況であり、このことが未

完了の事案が残る原因の一つとなっていると考えられる。しかしながら、指定管理者は、システムの仕様を補完する組織的な取組を行っていない。

指定管理者は、問合せ等への対応の進捗管理を遺漏なく行われたい。

(東京都住宅供給公社)

(注1) 令和元年度以前に受け付けた問合せ等にも同様の状況が見られるが、集計にサーバー負荷がかかるなどの問題があるため、調査範囲を令和2年度から令和4年度までに限定した。

(表3) 受付進捗欄に登録する選択肢

選択肢	内容
他係依頼中	問合せ等を受けた窓口が、内容に応じて他の部署からの折返し連絡等の対応が必要な場合に選択し、対応を引き継ぐもの
対応中	担当部署が継続的に対応を行っている途中である場合に選択するもの
完了	問合せ等に対する折返し連絡を行うなどにより対応が完了した場合や、これ以上の対応が必要ない場合に選択するもの

(表4) 令和2年度から令和4年度までに受けた問合せ等の受付進捗の状況 (単位：件、%)

登録された問合せ等の総数 (注2)	うち未完了の数	未完了率
103,867	9,751	9.4

(注2) 受付進捗欄による進捗管理を行わない事案を除く。

(イ) 都営住宅敷地内の遊具点検について

指定管理者は、都営住宅等の敷地内の遊園施設の安全確保を図るため、①表5の項番1の契約を例とした点検業者への委託により、「都営住宅団地の遊園施設に係る安全確保について」(平成16年6月30日付16都市経住第140号)に基づいて年1回行う定期点検(以下「定期点検」という。)、②指定管理者が設置する各窓口センターの巡回管理人が行う月1回の日常点検(以下「日常点検」という。)及び③長期的な修繕計画を策定し実施する修繕(以下「計画修繕」という。)の実施に向けて、指定管理者住宅営繕部の職員が行う劣化診断(以下「公社劣化診断」という。)を実施している。なお、定期点検及び公社劣化診断は、表5の項番2の契約により本部が指定管理者に委託しており、日常点検は、指定管理者と本部の間で締結している「都営住宅等の管理に係る基本協定」の中で指定管理業務として定められている。

そこで、これらの遊具点検について、子供をはじめとした利用者の安全に着目して監査対象施設の状況を確認したところ、次のとおり、適切でない状況が認められた。

- a 定期点検で不具合が認められた遊具について仕様書に基づき適切に対応すべきもの
表5の項番2の仕様書において、指定管理者は、定期点検結果を本部へ報告し、不具合箇所の措置方法について協議を行った上で、修繕等の対応方針を決定し実施することとされているが、これらが行われていないことが認められた。

これについて、指定管理者及び本部に確認したところ、定期点検結果への対応は、修繕等の作業を迅速に行うために、対応方針を指定管理者が判断し実施しているとして、定期点検結果の報告及び不具合箇所の措置方法の協議は行っていないとのことだった。

しかしながら、定期点検結果には、使用不可判定等、安全管理上必要かつ重要な情報が報告されており、判定結果に基づいて、本部は必要な修繕等が漏れなく適切に行われるか確認する必要がある。

指定管理者及び本部は、定期点検で不具合が認められた遊具について委託契約の仕様書に基づき適切に対応し、遊具の安全管理を確実に行われたい。

(東京都住宅供給公社)

(住宅政策本部)

- b 定期点検の結果が使用不可である遊具について使用禁止処置を講じるべきもの

定期点検では、「都市公園における遊具の安全確保に関する指針」(平成26年6月改訂第2版、国土交通省)に準じて、目視、触診、聴診及び打診等により、遊具の形状や安全領域等の妥当性を評価する規準診断と、遊具の摩耗状況や変形、経年変化等を確認する劣化診断の両面から確認を行っている。この定期点検においては、遊具ごとに、表6の区分により、規準診断の結果は「ハザードレベル」として、劣化診断の結果は「劣化判定」として評価され、またこの両者を総合した「総合判定」により評価されるとともに、「使用継続判定」として遊具使用の可又は不可の判定が行われる。

そこで、監査対象施設の定期点検結果を見たところ、表7の遊具について使用不可との判定がされていた。都営住宅敷地内の遊園施設は、居住者以外の近隣住民等、誰もが利用できる施設であり、危険な状態であるため使用不可と判定された遊具については、利用者が確実に認識できるように対策を行う必要がある。しかしながら、現地を確認したところ、監査日(令和5年10月5日及び6日)現在、ロープで封鎖する等の使用禁止処置が講じられていないことが認められた。

指定管理者によると、定期点検結果への対応については、劣化判定d(緊急修繕が必要な劣化がある状態)又は総合判定D(危険性の高い異常があり、緊急修繕が必要又は破棄し更新を検討)と判定された箇所を修繕することとしており、その他の使用不可判定を含む不具合のある遊具については、一部、各窓口センターの判断により修繕を行う場合はあるものの、基本的には計画修繕が行われるまで使用禁止処置は講じていないとしている。

しかしながら、表7の遊具は、ハザードレベル3（生命に危険、重度の恒久的な障害をもたらす得るハザードがある状態）と判定されていることから、利用者の安全を確保するためにも、ロープで封鎖する等、誰もが明確に認識できるような使用禁止処置を速やかに講じることが重要である。

指定管理者は、点検結果が使用不可である遊具について、速やかに使用禁止処置を講じられたい。

（東京都住宅供給公社）

- c 定期点検の結果を有効活用し、巡回管理人による日常点検を適切かつ効果的に行うべきもの

日常点検については、指定管理者が策定した「巡回管理人による団地管理業務実施基準」（平成21年5月14日付21公営管第25号）及び「遊具点検（日常点検）マニュアル」（平成26年9月版）により、巡回管理人が月1回以上、木製遊具のささくれや部品の欠落など、遊具の劣化状況について点検を行うこととされており、異常を発見した場合には、管轄の窓口センター営繕係へ報告し、修繕等の対応を依頼することとなっている。

そこで、高ヶ坂第2アパート（町田窓口センター所管）の遊具及び日常点検の記録を確認したところ、監査日（令和5年10月5日）現在、複数の遊具で、木ねじの突出や部品の欠落等の明らかな劣化があるにもかかわらず、直近の日常点検において異常なしと報告されていることが認められた。

これに関し、令和5年1月20日に実施された当該遊具の定期点検の記録写真等を見たところ、監査時点と同様の劣化が既に発生していたことが見受けられた。このことについて、指定管理者の説明では、本社から町田窓口センターの営繕係に定期点検結果を送付したが、巡回管理人の所属する都営相談係には共有されなかったため、巡回管理人が定期点検結果を把握していなかったとのことである。仮に、定期点検結果が共有され、巡回管理人がこれを踏まえて日常点検を行っていたら、繁忙な業務の中でも容易に遊具の劣化状況を確認し、効果的に経過を観察することができたと考えられる。

指定管理者は、定期点検の結果を有効活用し、巡回管理人による遊具の日常点検を適切かつ効果的に行われたい。

（東京都住宅供給公社）

- d 修繕未対応遊具の修繕の必要性を早期に判断し、安全確保を図るべきもの

指定管理者は、遊具の不具合箇所を把握し、修繕等の対応を行うため、定期点検、日常点検、公社劣化診断の3つの点検を実施しているが、定期点検で不具合が認められた遊具については、緊急修繕が必要な箇所への対応は行っているものの、上記aからcま

での指摘状況のとおり、緊急修繕以外の使用不可判定等のハザードレベル又は劣化判定の高い不具合がある遊具（以下「修繕未対応遊具」という。）への対応が適切に行われていない状況であった。

指定管理者の説明によれば、修繕未対応遊具については、一部、各窓口センターの判断により修繕を行う場合等を除き、公社劣化診断の結果に基づいて対応を検討することである。

公社劣化診断については、本部が定める「都営住宅等の営繕工事実施基準」（平成元年4月1日付63住管管第554号）により、遊園施設の設置後23年（例外あり）が経過した後に公社劣化診断を行い、その結果に基づいて計画修繕を行うこととされている。このことから、多くの修繕未対応遊具は、定期点検で不具合が検出されてから相当期間、修繕の要否の判断が先延ばしされる結果となっていると言える。このことは、都営住宅敷地内の遊具の安全確保が図られているとは言えず、適切でない。

指定管理者は、修繕未対応遊具について、利用者のニーズを踏まえながら、修繕の必要性を早期に判断し、安全確保を図られたい。

（東京都住宅供給公社）

（表5）契約の概要

（単位：円）

項番	契約件名	契約期間	契約金額
1	令和4年度公社住宅、都営住宅及び市営住宅遊具等点検業務委託（府中・町田MC）	令和4.11.22～ 令和5.3.15	8,055,300
2	令和4年度東京都営住宅等管理業務委託	令和4.4.1～ 令和5.3.31	49,213,146,085

(表6) 定期点検におけるハザードレベル・劣化判定・総合判定について

ハザード レベル	0	傷害をもたらす物的ハザードがない状態
	1	軽度の傷害をもたらし得るハザードがある状態
	2	重大であるが恒久的ではない傷害をもたらし得るハザードがある状態
	3	生命に危険、あるいは重度の恒久的な障害をもたらし得るハザードがある状態
劣化判定	a	健全な状態
	b	軽微な劣化がある状態
	c	修繕の必要な劣化がある状態
	d	緊急修繕が必要な劣化がある状態
総合判定	A	健全であり、修繕の必要がない状態
	B	軽微な異常があり、経過観察が必要
	C	異常があり、修繕又は対策が必要
	D	危険性の高い異常があり、緊急修繕が必要又は破棄し更新を検討

(表7) 定期点検で使用不可とされた遊具

団地名称	遊具名称	定期点検結果			定期点検 実施日
		ハザードレベル	劣化判定	総合判定	
高ヶ坂第2 アパート	うんてい	3	c	C	令和5.1.20
	木馬系遊具	3	c	C	
	滑り台	3	b	C	
木曾森野第1 アパート	滑り台	3	b	C	令和4.12.22
	ジャングルジム	3	b	C	
	滑り台	3	c	C	
	滑り台	3	b	C	

(ウ) 長期化している不適正利用案件について、対応方針を決定し、計画的に取り組むべきもの

指定管理者は、都営住宅居住者の安全と良好な住環境を維持するために、各窓口センターに配置された巡回管理人による団地共用部分等の不適正利用状況の確認、指導等を行っている。巡回管理人が不適正利用を発見した場合は、「巡回管理業務マニュアル」及び「団地共用部及び未利用地不適正確認・指導業務処理要領（巡回管理人）」に基づき居住者への指導等を行っている。また、巡回管理人の指導によっても解決しない場合は、必要に応じて、本社の使用適正化係（公営住宅管理部）に引き継ぐこととしている。

そこで、目白窓口センターにおいて、不適正利用に対する居住者への指導等の対応について見たところ、表8のとおり、監査日（令和5年10月16日）現在、長期にわたって解決していない事例が散見された。センターでは、毎月の巡回管理人訪問時に状況確認等を実施し、団地巡回業務を行う中で、注意文の貼付などを行うとともに、対象者への対面

での指導等を行った事例もあるが、直近ではできておらず、不適正利用の解消に向けた進捗はない中で、使用適正化係への引継ぎなど、今後の対応方針も決まっていない状況である。

事例の中には、通路に私物が山積みになっており崩れる危険があるものや、多数のスプレー缶が共用部分に放置されている例など、安全上、問題があるような事例が見受けられる中、センターとしての対応方針が決まっていないことは適切でない。

指定管理者は、長期化している不適正利用案件について対応方針を決定し、計画的に取り組まれない。

(東京都住宅供給公社)

(表8) 目白窓口センターにおける不適正利用の主な事例

状況	主な指導内容	発生時期
通路に私物が山積み	注意文貼付	令和元年 11 月
階段下に雑品多数放置	注意文貼付	令和元年 12 月
各フロア、通路に自転車、バイク等放置	ステッカー貼付	令和 2 年 1 月
階段下、スロープ脇等にバイク駐車	自治会中心に対応中	令和 2 年 7 月

(エ) 放置二輪車の廃棄手続を適正に行うべきもの

指定管理者は、都営住宅管理の適正化を図ることを目的に、団地敷地内に放置自動車を確認された場合は、本部作成の「放置自動車処理要領」（以下「要領」という。）に従い、放置自動車の廃棄処理等を行っている。

要領では、居住者等から、放置自動車に係る報告を受けたときには、表9に掲げる調査及び指導を行った後、

- a 通告書を貼付してから1か月以上経過しても使用者から応答が無いとき
- b 車両登録事項証明書の交付日が初年度登録年月から5年以上経過していると認められるとき
- c 車両登録事項証明書において、当該放置自動車の有効期間が満了し、相当の期間が経過していると認められるとき

のいずれにも該当することになった場合には、廃棄自動車と認定し、廃棄処理を行うこととしている。また、要領によりがたいと思われる場合は本部と協議することとしている。

ところで、立川窓口センターでは、居住者からの通報により発見した放置二輪車5台の廃棄処理を行っているが、この発見から廃棄処理に至る手続について見たところ、表9の調査①「駐車禁止」の貼付について、デジタルカメラによる記録が残っておらず、確認できなかった。

また、5台のうち1台は、ナンバープレートが付いた二輪車であったが、当該車両は軽自動車に分類される二輪車であることから、調査⑤の車両登録事項証明書ではなく、検査記録事項等証明書に所有者の情報が記載されている。しかしながら、指定管理者によれば、検査記録事項等証明書の請求は、所有者及びその代理人（要委任状）に限定されるため、窓口センターが請求しても発行されないとのことである。この場合は、要領によりがたい事案として、本部との協議が必要となるが、行われていなかった。

これらのおり、立川窓口センターが、要領に沿った手続を行わないまま、廃棄自動車として認定し、廃棄処理を行ったことは適正でない。

指定管理者は、放置二輪車の廃棄手続を適正に行われたい。

(東京都住宅供給公社)

(表9) 要領で定める調査及び指導の内容(要約)

<p>(調査)</p> <ul style="list-style-type: none">① 「駐車禁止」(要領で定める様式)を当該放置自動車へ貼付② 当該放置自動車のデジタルカメラ写真による状況記録③ 放置自動車の車両番号の確認④ 110番通報を自治会等に依頼⑤ 当該放置自動車に係る車両登録事項証明書の請求及び確認 <p>(指導)</p> <p>所有者及び使用者が確認された場合には、次に掲げる指導を行う</p> <ul style="list-style-type: none">① 所有者及び使用者に対して文書による通知により、自力撤去を指導② 所有者及び使用者の居所を訪問し、口頭により自力撤去を指導③ ①の通知後、1か月以上が経過しても撤去されない場合は、当該放置自動車を撤去・処分する旨の通告書を当該放置自動車へ貼付④ ③の後、所有者及び使用者に対して内容証明・配達証明郵便により自力撤去を指導
--

(オ) 都営住宅の外観点検及び修繕を適切に行うべきもの

監査対象住宅の敷地内における設備の保全状況について確認したところ、高ヶ坂第2アパート及び東京街道アパートにおいて、監査日(高ヶ坂第2アパートは令和5年10月5日、東京街道アパートは同月12日)現在、一部の点字ブロックに、突起の欠け、ブロックのがたつき、段差等の破損があり、通行人がつまづく可能性のある状況が認められた。

点字ブロックの保全に関しては、指定管理者と都との間で締結している「都営住宅等の管理に係る基本協定」において、指定管理者が配置する巡回管理人が都営住宅の敷地等の外観調査(以下「外観点検」という。)を行うこととされている。また、指定管理者は「外観点検業務マニュアル(巡回管理人用)」(平成30年4月)を作成し、点字ブロック等の欠損やがたつき等の有無を確認することと定めている。

なお、敷地内共用部分の修繕については、別途、表10の契約により本部が指定管理者

に委託している。

指定管理者によると、巡回管理人による外観点検を各住宅につき3か月に1回行っているほか、外観点検の機会以外にも、指定管理者職員が住宅を訪れた際には目視により設備の状況確認を行っているとのことである。しかしながら、高ヶ坂第2アパートを所管する町田窓口センター及び東京街道アパートを所管する立川窓口センターは、監査日現在、これらの点字ブロックの破損を把握しておらず、修繕も行っていない。

指定管理者は、都営住宅の外観点検及び修繕を適切に行われたい。

(東京都住宅供給公社)

(表10) 契約の概要

(単位：円)

契約件名	契約期間	契約金額
令和4年度東京都営住宅等管理業務委託	令和4.4.1～令和5.3.31	49,213,146,085

(4) 見本市・展示会施設

ア 施設の概要

(ア) 東京都立産業貿易センター浜松町館・台東館

東京都立産業貿易センター浜松町館及び東京都立産業貿易センター台東館（以下「浜松町館」及び「台東館」という。）は、都内における商工業及び貿易の振興を図ることを目的として設置されている。

浜松町館及び台東館の管理運営方針は、

- ① 中小企業者の経営の向上等への支援を通じ、その成長・発展に資する
- ② 中小企業者の販路開拓の機会を十分確保するとともに、利用者の利便性向上を図るなど、適切な運営に努める
- ③ 公共施設として求められる運営の公平性の確保や、都等の行政機関と連携した公共目的での施設の有効活用に取り組む
- ④ 事故なく円滑に施設の管理運営を行うとともに、効率的かつ円滑な業務遂行に努める
- ⑤ 関係区や地域住民の十分な理解を得て、円滑な事業運営に努める

である。

浜松町館及び台東館の施設概要、指定管理者が行う主な業務及び展示室稼働率の推移は、表1から表4までのとおりである。

浜松町館及び台東館の指定管理者については、公募により、公益財団法人東京都中小企業振興公社が、それぞれ選定されている。指定管理期間は、浜松町館が平成30年度から令和4年度まで、台東館が令和3年度から令和7年度までである。

ところで、浜松町館及び台東館の設置目的及び管理運営方針に基づき、現場確認を含めた利用者の視点での検証を行ったところ、別項指摘事項及び意見・要望事項のとおり、指定管理者制度運用の不備について改善を要するもの、利用者の視点に立ったサービスの提供が望まれるものが認められた。

産業労働局及び指定管理者は、浜松町館及び台東館の設置目的、指定管理者制度の目的及び趣旨を踏まえ、利用者のニーズに応えるとともに、適正かつ効果的・効率的な管理運営を行うことが求められる。

(表1) 浜松町館の概要

所在地	東京都港区海岸一丁目7番1号	
開設年月日	令和2年9月14日（再開業）	
敷地	12,157㎡	
建物	構造：地下2階地上40階塔屋1階 （うち主なセンター施設関連階：地上1階から地上5階）	
	延床面積：182,052㎡ （うちセンター施設関連：16,602㎡）	
	主な施設：	
	施設内容	収容人数
	展示室（1,534㎡）4室	各880名
	会議室（83㎡）	48名
会議室（182㎡）	106名	
会議室（257㎡）	148名	

(表2) 台東館の概要

所在地	東京都台東区花川戸二丁目6番5号	
開設年月日	昭和44年11月	
敷地	3,047㎡（区所有）	
建物	構造：地下1階地上9階塔屋3階 （うち主なセンター施設関連階：地上1階から地上7階）	
	延床面積：19,505㎡ （うちセンター施設関連：10,548㎡）	
	主な施設：	
	施設内容	収容人数
	会議室（67㎡）2室	各35名
	展示室（1,495㎡）	600名
展示室（1,479㎡）	600名	
展示室（1,479㎡）	600名	
展示室（1,383㎡）	600名	

(表3) 指定管理者が行う主な業務

1	展示室、会議室の利用承認
2	展示室、会議室及び附帯設備の貸出し及びこれに付随する調整等の業務
3	展示室、会議室及び附帯設備に係る利用料金の徴収
4	展示室、会議室（これらに係る荷扱場等の専用施設等を含む）の施設、設備及び物品の維持管理・修繕・更新・補充
5	展示室、会議室の利用促進に向けた広報宣伝活動

(表4) 展示室稼働率(注1)の推移

(単位: %)

施設名	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
浜松町館(注2)			31.9	34.6	56.6
台東館	80.9	72.6	24.1	29.6	43.4

(注1) 展示室稼働率=換算日数÷開館日数(利用可能日数)

(注2) 令和2年9月14日開設

(イ) 東京都立多摩産業交流センター

東京都立多摩産業交流センター(以下「多摩産業交流センター」という。)は、多摩地域の持つ産業集積の強みを活かし、広域的な産業交流の中核機能を担うことにより、東京都における産業の振興を図ることを目的として、設置されている。

多摩産業交流センターの管理運営方針は、

- ① 中小企業者の経営の向上等への支援を通じ、その成長・発展に資する
- ② 中小企業者の販路開拓の機会を十分確保するとともに、利用者の利便性向上を図るなど、適切な運営に努める
- ③ 公共施設として求められる運営の公平性の確保や、都等の行政機関と連携した公共目的での施設の有効活用に取り組む
- ④ 事故なく円滑に施設の管理運営を行うとともに、効率的かつ効果的な業務遂行に努める
- ⑤ 地域住民・周辺事業者の十分な理解を得て、円滑な事業運営に努める

である。

多摩産業交流センターの施設概要、指定管理者が行う主な業務及び展示室稼働率の推移は、表5から表7までのとおりである。

多摩産業交流センターの指定管理者については、公募により、多摩産業交流センター指定管理共同企業体が選定されている。指定管理期間は、令和3年度から令和7年度までである。

ところで、多摩産業交流センターの設置目的及び管理運営方針に基づき、現場確認を含めた利用者の視点での検証を行ったところ、別項指摘事項及び意見・要望事項のとおり、指定管理者制度運用の不備について改善を要する点、利用者の視点に立ったサービスの提供が望まれる点が認められた。

産業労働局及び指定管理者は、多摩産業交流センターの設置目的、指定管理者制度の目的及び趣旨を踏まえ、利用者のニーズに応えるとともに、適正かつ効果的・効率的な管理運営を行うことが求められる。

(表5) 施設概要

所在地	東京都八王子市明神町三丁目19番2号	
開設年月日	令和4年10月14日	
敷地	10,499㎡	
建物	構造：地下1階、地上7階 (うち主なセンター施設関連階：展示棟地上1階から地上2階まで、 庁舎・会議室棟地上1階から地上3階まで)	
	延床面積：29,131㎡ (うちセンター施設関連：9,804㎡)	
	主な施設：	
	施設内容	収容人数
	展示室（約2,400㎡）	2,000名
	会議室（約200㎡）2室	各100名
会議室（約100㎡）3室	56名・57名・50名	
会議室（約50㎡）2室	26名・27名	

(表6) 指定管理者が行う主な業務

<ol style="list-style-type: none"> 1 展示室、会議室の利用承認 2 展示室、会議室及び附帯設備の貸出し及びこれに付随する調整等の業務 3 展示室、会議室及び附帯設備に係る利用料金の徴収 4 展示室、会議室（これらに係る荷扱場等の専用施設等を含む）の施設、設備及び物品の維持管理・修繕・更新・補充 5 展示室、会議室の利用促進に向けた広報宣伝活動 6 中小企業者、研究機関、大学等及び行政機関の協働による産業振興を目的とした研究及び事業の企画・営業のために必要な業務 7 中小企業者の広域的な産業交流を促進する事業の企画・営業のために必要な業務
--

(表7) 展示室稼働率（注1）の推移（単位：％）

施設名	令和4年度
多摩産業交流センター（注2）	30.0

（注1） 展示室稼働率＝換算日数÷開館日数（利用可能日数）

（注2） 令和4年10月14日開設

イ 指摘事項及び意見・要望事項

(意見・要望事項)

(ア) 浜松町館及び台東館の利用案内等におけるフロアガイドの情報掲載について

指定管理者である公益財団法人東京都中小企業振興公社（以下「指定管理者」という。）は、浜松町館及び台東館のホームページ及び利用案内リーフレットにおいて、館内施設の位置情報を示したフロアガイドを掲載している。また、両館内には、各階の施設情報を示したフロアガイドを設置している。

これらのフロアガイドについて見たところ、次のような事例が認められた。

- a ホームページでは、監査日（令和5年9月22日）現在、表8のとおり、フロアガイドの案内用図記号（以下「ピクトグラム」という。）又は日本語表記が、施設整備マニュアル及び現行の「JIS Z8210 案内用図記号」を反映したものとなっていない。
- b 利用案内リーフレット（令和3年1月発行）についても、ホームページ同様に、施設整備マニュアル及び現行のピクトグラムを反映したものとなっていない。
- c 浜松町館の各階にはAEDが配置されているが、この配置場所が館内のフロアガイドには表示されていない。

ところで、令和3年3月に国土交通省の「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」が、車椅子利用者用トイレの様々な機能（オストメイト用設備、ベビーベッド等）が付加されることで利用が集中し車椅子利用者の利用が困難となるケース等が発生したことから、トイレの表示は、「多機能」、「多目的」など、誰でも使用できるような名称ではなく、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などの工夫を行うよう見直された。これを踏まえ、福祉のまちづくり条例においても、トイレの出入口の表示について、これまでの誰でもが利用できる旨（だれでもトイレ）の表示を改め、車椅子利用者用トイレの設備及び機能を表示する旨の規則改正を行った。これを反映し、施設整備マニュアルを更新している。

ピクトグラムは、言葉や文字によらず、一目見ただけで多くの情報伝達や案内を可能とするものであり、令和2年5月に経済産業省が、近年の社会事情の変化を踏まえつつ、日本人だけでなく外国人観光客にとっても分かりやすい案内表示を目指すために、「JIS Z8210 案内用図記号」に、「男女共用お手洗」等9つのピクトグラムを追加している。

こうした社会事情の変化に対応した改正等を反映し、より分かりやすい情報掲載とすることは、施設利用者の快適性・利便性に寄与するものである。また、AEDの配置については、緊急時に備え、施設内のフロアガイドに表示し、誰もが認識できるようにすることが有益である。

指定管理者は、浜松町館及び台東館の利用案内等におけるフロアガイドについて、社会事情等に対応した分かりやすい情報掲載とすることが望まれる。

(表8) 社会事情等に対応した情報掲載でないもの

施設	フロアガイド事象	問題点等
浜松町館	「多目的トイレ」	誰でも使用できるような名称となっている。
	授乳室・オムツ替え室のピクトグラム	現行の「JIS Z8210 案内用図記号」ではない。
台東館	「多目的トイレ」	誰でも使用できるような名称となっている。
	授乳室・オムツ替え室のピクトグラム	現行の「JIS Z8210 案内用図記号」ではない。
	飲料自動販売機	現行の「JIS Z8210 案内用図記号」ではない。

(指摘事項)

(イ) 多摩産業交流センターにおけるホームページのウェブアクセシビリティを確保すべきもの

局は、多摩産業交流センターの指定管理者である多摩産業交流センター指定管理共同企業体（以下「指定管理者」という。）に、多摩産業交流センターの施設情報や利用案内等を掲載したホームページを受託業務として業務委託契約により作成させ、その管理運営を指定管理業務として行わせている。

このホームページについて、「東京都公式ホームページ作成に関する統一基準(改訂版)」(平成29年7月。以下「ホームページ作成基準」という。)を踏まえたウェブアクセシビリティ対応となっているか確認したところ、監査日(令和5年10月26日)現在、次のとおり、適切でない点が認められた。

- a 各種支援技術プログラム対応(音声読み上げソフトなどで解釈できるように記述)がされていない。
- b 分かりやすさを重視したアイコン、用語、弱視者や色覚障害者への配慮等がされていない。

これらは、指定管理者においてウェブアクセシビリティ方針が策定されていないことによるものであるが、局が、指定管理者に、受託事業として本ホームページを作成させるに当たって、ホームページ作成基準の準拠について、契約書の仕様等において明示していないことが原因である。

また、これらのウェブアクセシビリティに関する対応の不備については、令和5年1月の総務局における調査においても明確となっていたところであるが、監査日現在、この対応状況について確認したところ、局は、今後、ホームページについて、ホームページ作成基準に準拠させる改修を、受託業務として業務委託契約により指定管理者に行わせる予定であるとしているが、改修スケジュールや改修内容の検討など、改修に向けた具体的な取

組が確認できない。

局及び指定管理者は、多摩産業交流センターにおけるホームページのウェブアクセシビリティを確保されたい。

(多摩産業交流センター指定管理共同企業体)

(産業労働局)

(意見・要望事項)

(ウ) 小口利用料金収納のキャッシュレス化について

「東京都指定管理者制度に関する指針」において、都及び指定管理者は、「DX 推進に向けた5つのレス徹底方針」(令和2年10月9日付2政計第361号)を踏まえ、都と指定管理者、あるいは指定管理者と施設利用者との間で行われる手続において、ペーパーレス、FAX レス、はんこレス、キャッシュレス、タッチレスの5つのレスを推進するとされている。

ところで、浜松町館、台東館及び多摩産業交流センターの各指定管理者は、各施設の指定管理者選定時に提出した事業計画書において、利用料金の收受方法について、原則として、展示場等貸出施設の利用料金は前納、電気料金など使用量に基づく利用料金は金額が確定し次第、それぞれ、期限までに指定銀行口座に振り込むこととしている。また、この例外として、利用者の利便性を高めるため、「会議室の当日利用などの急な小口料金の収納に対応するための電子マネー、クレジットカードによる支払」(以下「小口利用料金収納のキャッシュレス化」という。)も都と協議しながら検討するとしている(以下、この提案を「本提案」という。)

各施設のキャッシュレス化の協議・検討の状況について、各年度の事業実施計画書及び事業報告に記載されていないため、各指定管理者に確認したところ、次のとおりの状況である。

- a 浜松町館及び台東館では、急な利用であっても事前に口座振込をしてもらっている状況であり、電子マネー、クレジットカードによる支払の要望がないことから、小口利用料金収納のキャッシュレス化に向けた局との協議を行っていないとしている。なお、浜松町館については、次期指定管理期間(令和5年4月1日から3年間)の事業計画書においても、同様の提案を行っている。
- b 多摩産業交流センターでは、現状は、当日利用はなく、前日利用は口座振込としており、電子マネー、クレジットカードによる支払の対応はしておらず、小口利用料金収納のキャッシュレス化に向けた局との協議を行っていないとしている。

本提案は、口座振込による前納が原則である中、例外として、小口利用料金収納のキャッシュレス化を導入し、利用者の利便性を高めようとするものである。急な利用であって

も、原則である事前の口座振込を依頼している現状は、利用者の利便性を高めることを目的とした本提案の趣旨を踏まえたものとなっていない。

我が国のキャッシュレス決済比率は堅調に増加しており、このような社会的な需要の状況からすると、キャッシュレス化の推進を検討することは公共的施設のサービス提供として望ましいと考えられ、会議室の当日利用などの利用促進、当日利用料金の収納のキャッシュレス化等の利便性向上の両面から、本提案の検討を推進することは有効である。

各指定管理者は、自らが提案した小口利用料金収納のキャッシュレス化について、検討を推進することが望まれる。

(公益財団法人東京都中小企業振興公社)

(多摩産業交流センター指定管理共同企業体)

(意見・要望事項)

(エ) 利用者サービスの検証・分析の取組について

「東京都指定管理者制度に関する指針」において、指定管理者は、利用者アンケート等により利用者の満足度や意見等を把握し、これを確認・分析することとされている。

これに基づき、浜松町館、台東館及び多摩産業交流センターの各指定管理者は、利用者アンケート調査等を行っている。

この利用者アンケート調査等の利用者サービスの検証・分析の取組について見たところ、次のような状況が認められた。

a 3施設とも、アンケート調査の対象は、イベントや会議の主催者である施設の利用申込者等であり、イベントや会議のために本施設に来館した利用者を対象としていない。

本施設は、設置目的に沿って展示室・会議室を貸し出す公の施設であることから、イベントや会議の主催者である利用申込者等に限らず、イベントや会議のために本施設に来館した利用者も含めた全ての施設利用者を対象とすることが望ましい。

b 多摩産業交流センターでは、アンケート調査実施方法は、メールによりアンケートを送付しメールでの返送を求めるものであり、令和4年度の回答者は29名、回答率は展示室利用申込者等の30%程度である。

より多くの回答が得られるようアンケートの回収方法の検討を行うことが望ましい。

c 浜松町館では、令和4年度から各階に意見箱を設置しており、令和4年度の回答実績は1件である。意見箱の設置場所(1階事務室前を除く。)が、展示室・会議室フロアのホワイエ(ロビー)の柱の横などであるため、エスカレーターや展示室・会議室の出入口の方向からは、柱の陰となり認識されにくい状況である。また、意見記入用紙は、意見を記入してもらう旨をあらかじめ記載した用紙が用意されておらず、意見箱の横にメモ用紙が1冊置かれている状況である。

また、多摩産業交流センターでは、監査日(令和5年10月26日)現在、イベント

や会議のために本施設を訪れる利用者の意見等を把握するための意見箱等の施設内への設置や、ホームページでの意見募集は実施していない。

意見をより多く把握するためには、意見箱の設置や設置場所の見直し、意見記入用紙の改善などをすることが望ましい。

指定管理者制度においては、サービス実施状況や利用者満足度等をチェックし、その結果を管理運営に反映していく PDCA サイクルを構築することで、利用者サービスの一層の向上を図っていくものであり、指定管理者は、利用者の満足度や意見等を把握し、これを確認・分析し、サービス改善に反映していくことが重要である。

各指定管理者は、アンケート調査の対象の拡大など、利用者サービスの検証・分析について、より一層の取組が望まれる。

(公益財団法人東京都中小企業振興公社)

(多摩産業交流センター指定管理共同企業体)

(意見・要望事項)

(オ) インターネット接続サービスの提供について

浜松町館、台東館及び多摩産業交流センターでは、各指定管理者が、事業計画書において、自主事業として、インターネット接続サービスを行うことを提案し、表9のとおり、イベントや会議の主催者等からインターネット設備の利用希望がある場合は、有料又は無料で提供する事業を実施している。

このインターネット接続サービスの提供について見たところ、局が、施設整備において、インターネット設備の整備を行い、各指定管理者は、このインターネット設備を利用し、自主事業としてインターネット接続サービスを行うに当たって、プロバイダー契約を締結するなどして、有料又は無料で利用者へ提供していることが認められた。

また、イベント等のデジタル配信やオンライン会議等の推進など、社会経済情勢の変化を踏まえると、本施設におけるインターネット設備の必要性は高く、また、利用者アンケートにおいて、インターネット接続サービス無料化の要望もある。

しかしながら、現在は、局が、本施設に必要な設備として、インターネット設備の整備を行っているにもかかわらず、その設備の利用については、指定管理者の自主事業としての提案に委ねられている状況である。このため、指定管理者からの提案がなければ、利用者が当該サービスの提供を受けられない可能性や、局が整備したインターネット設備が有効に使われない可能性がある状況となっている。

局は、インターネット接続サービスが利用者への的確に提供されるよう、自主事業で行う場合の条件整備や指定管理業務での実施など、当該サービスの提供の取扱いについて、検討が望まれる。

(表9) インターネット接続サービスの料金

施設名	単位	料金
浜松町館	展示室 1室 1日につき	8,000円
台東館	展示室 1室 1日につき	8,000円
多摩産業交流センター	無料	

(意見・要望事項)

(カ) 台東館における無料 Wi-Fi サービスについて

台東館では、指定管理者が、事業計画書において、自主事業として、利便性を高める目的で無料 Wi-Fi サービスの提供を提案している。

この無料 Wi-Fi サービスの提供について見たところ、3階事務室付近に設けられた、利用者が打合せ等を行うビジネスコーナーにおいて、机上に接続 ID の表示をし、この ID を入力して利用できるようにしている。指定管理者は、外部から無料 Wi-Fi 利用目的の方が殺到する懸念があるため、ビジネスコーナー以外に館内での無料 Wi-Fi サービスの提供はしないとしている。

ところで、3階には、ビジネスの合間の休憩や、ひとときの寛ぎを提供する空間として、ラウンジも設置されている。ここにはソファーやテーブル、飲料自動販売機のほか、東京の伝統工芸品も展示されている。

ビジネスコーナーにおける無料 Wi-Fi サービスは、接続 ID をラウンジ内に表示することで、新たなコストをかけずとも、ラウンジにおいても利用可能となるものである。また、ラウンジは、3階であること、事務室と同じフロアであることから、気軽に外部から無料 Wi-Fi 利用目的の方が殺到するような立地ではないと考えられる。さらに、ビジネスコーナーは、打合せや有料パソコン使用などで利用する設定であり、限られた台数等で構成されていることから、これらの用途以外でも利用できるラウンジにおいても、無料 Wi-Fi を利用可能とすることで、利用者の利便性の向上が見込まれる。

また、浜松町館及び多摩産業交流センターでは、施設内全域において、無料 Wi-Fi サービスの提供をしている。

指定管理者は、台東館における無料 Wi-Fi サービスについて、利便性の向上の面から、ラウンジでの利用を可能にするなど、提供範囲拡大の検討が望まれる。

(公益財団法人東京都中小企業振興公社)

(指摘事項)

(キ) 浜松町館の一時滞在施設の運営計画を適切に整備すべきもの

浜松町館は、発災時に帰宅困難者を一時的に受け入れるための一時滞在施設に指定されている。一時滞在施設の運営マニュアルによると、施設管理者は、本マニュアルに基づき、

平時に準備すべき事項と災害時の具体的な運用等の運営計画を施設ごとにあらかじめ作成しておく必要がある。

そこで、浜松町館における運営計画を見たところ、次のとおり、必要とされる事項が定められていないことが認められた。

- a 受け入れた高齢者、障害者、乳幼児、妊産婦、外国人等の要配慮者、女性、性的マイノリティの方への配慮に努め、管理責任者及び副管理責任者に対し必要な助言を行うケア・コミッショナー、受入人数が1,000人以上の大規模施設において複数のケア・コミッショナーを統括するケア・ハイ・コミッショナーが設置されていない。
- b 一時滞在施設の運営準備として、発災時に迅速に施設を開始し、帰宅困難者を受入れるために、あらかじめ待機するスペースを設定し、その一部を優先スペースにするなど、要配慮者、女性、性的マイノリティの方に配慮することとされているが、優先スペースなどが設定されていない。

指定管理者は、浜松町館の一時滞在施設の運営計画を適切に整備されたい。

(公益財団法人東京都中小企業振興公社)

(指摘事項)

(ク) 台東館の災害対策上、重要な情報の記載を図るべきもの

台東館では、展示場の利用申請者（以下「申請者」という。）に自衛消防隊の組織編成等の防災管理と災害時の対応を求めている。そこで、災害時の対応のために申請者へ示されている館内図（以下「館内図」という。）を見たところ、次の問題点が認められた。

- a 屋外非常階段への出口を示す記載がない。
- b 同様の施設である浜松町館、多摩産業交流センターでは避難動線を館内図に示しているが、台東館では、非常口、避難階段の表示はあるものの、避難動線の記載がない。

このように、災害対応上、重要な情報である屋外非常階段への出口、避難動線の記載がなく、申請者に対する災害対応に必要な情報が十分に提供されているとはいえない。

指定管理者は、台東館の館内図へ災害対策上、重要な情報の記載を図られたい。

(公益財団法人東京都中小企業振興公社)

(指摘事項)

(ケ) 浜松町館及び台東館の管理運営業務の経理及び契約について適正化を図るべきもの

浜松町館及び台東館の各基本協定において、指定管理者は、管理運営業務の実施に当たって、指定管理業務、受託業務及び自主事業等指定管理者が行うその他の業務とで、それぞれ経理を明確に区分して、その収入、支出に関する帳簿及び関係書類を備え、経理状況

を常に明確にしておかなくてはならないとされている。

また、局は、浜松町館及び台東館の建物共用部分等の管理運営について、表10のとおり、指定管理者に委託しており、業務内容は、保全・管理業務、施設設備の修繕及び工事、共用部分等の管理運営などのほか、台東館の施設整備業務である。

そこで、これらの管理運営業務の経理状況及び履行状況について見たところ、次のとおり、適正でない点が認められた。

a 指定管理業務の経理

事業報告書において、指定管理業務に係る事業収支が報告されているが、

- ① 指定管理業務の事業収支の収入には自主事業が区分して計上されているが、支出には自主事業が区分して計上されていない
- ② 自動販売機、コピー機、インターネット接続サービスなどの自主事業に要する電気料金について、子メーターを設置していないことなどから自主事業負担分が不明であるとして負担せず、指定管理業務の経費により支出している

など、経理が明確かつ適正でないことに起因して事業収支の妥当性が確認できない状況である。

b 指定管理者への業務委託

業務委託契約においては、業務内容（仕様、数量、実施時期等）を仕様書により定め、その変更については、契約変更手続（仕様書の業務内容を変更する旨の協議書・承諾書の取り交わし等）を行う必要がある。

しかしながら、台東館の施設整備業務について、

- ① 仕様書には、業務内容や仕様、実施時期に係る具体的な記載がない
- ② 契約書において事業実施計画書等に基づき履行するものとしているが、表11のとおり、事業実施計画書等と委託完了報告書の内容が相違しており、また、局は、事業実施計画書等を変更したとしているが、変更が確認できない状況である
- ③ 表11のインターネット設備の入替え（項番3）については、実施内容及び協議内容が不明であることから、自主事業により有料で提供しているインターネット接続サービスに係る費用負担との区分や、業務委託経費負担とすることの妥当性が確認できない状況である
- ④ 概算払による業務委託契約経費の支払については、前述b①～③に起因して、変更などが四半期の執行状況報告及び次期所要額に反映されておらず、履行確認が行えないことから、精算書の計算基礎が不明である

など、委託業務内容の履行の担保及び履行状況等の検証ができず、委託契約経費の資金交付及びその精算の妥当性が確認できない状況である。

指定管理業務については、局が、経理状況等を正確に把握するとともに、基本協定に基

づき、区分経理や、収支に関する帳簿及び関係書類を備えて明確かつ適正な経理を行うよう、指定管理者を指導する必要がある。

業務委託については、都の契約関係規程の適用を受けるものであり、これに基づき、委託業務内容の履行の担保及び仕様書等に照らした履行状況等の検証が可能となるよう、適正化を図る必要がある。また、概算払による委託料の交付及び精算を厳正に行う必要がある。

指定管理者は、浜松町館及び台東館の管理運営業務に係る経理を適正に行われたい。

局は、浜松町館及び台東館の管理運営業務の経理及び契約の適正化を図られたい。

(公益財団法人東京都中小企業振興公社)

(産業労働局)

(表 10) 指定管理者に対する業務委託契約の概要

(単位：円)

契約件名	契約期間	契約金額	契約相手方
令和3年度都立産業貿易センター 建物共用部分等の管理運営委託	令和3. 4. 1～	125, 296, 000	公益財団法人東京都 中小企業振興公社
	令和4. 3. 31	精算額 113, 516, 800	
令和4年度都立産業貿易センター 建物共用部分等の管理運営委託	令和4. 4. 1～	117, 866, 000	公益財団法人東京都 中小企業振興公社
	令和5. 3. 31	精算額 115, 510, 608	

(表 11) 事業実施計画書等及び委託完了報告書の記載

項番	区分	事業実施計画書等の記載	委託完了報告書の記載
1	令和3 年度	南壁面補修工事の実設計	(実施した旨の記載なし)
2		衝立80台購入	(実施した旨の記載なし)
3		(記載なし)	利用者に貸し出すインターネット設備がサポート切れを迎えるため、設備の入替えを行った。
4	令和4 年度	展示室・会議室 照明設備 の更新360台購入	電気料金の値上げ、節電対策として、6階、7階貸展示室の照明器具348台、2階会議室の照明器具12台、及び階段通路誘導灯56台のLED化工事を実施した。

(指摘事項)

(コ) 多摩産業交流センターにおける指定管理業務及び業務委託の適正化を図るべきもの

多摩産業交流センターの基本協定において、指定管理者は、管理運営業務の実施に当たって、指定管理業務、受託業務及び自主事業等指定管理者が行うその他の業務とで、それぞれ経理を明確に区分して、その収入、支出に関する帳簿及び関係書類を備え、経理状況を常に明確にしておかなくてはならないとされている。

また、局は、多摩産業交流センターの建物共用部分等の管理運営や開業準備関連業務について、表 1 2 のとおり、指定管理者に委託しており、業務内容は、保全・管理業務、施

設設備の修繕及び工事、共用部分等の管理運営に係る物品の管理保全などのほか、同施設の開業準備事業に伴う工事・初度調弁・情報システムの整備・保全管理等である。

そこで、これらの管理運営業務の経理状況及び履行状況について見たところ、次のとおり、適正でない点が認められた。

a 会計経理の妥当性

指定管理業務の経理について、事業収支の計上経費の根拠書類が確認できない、指定管理者負担分として算出された建物維持管理経費の額と事業収支の建物管理経費の額とが一致しないなど、また、業務委託については、委託料の精算額の根拠が確認できないなどの状況である。

b 業務委託契約

募集要項及び基本協定において指定管理業務としている業務が、表12及び表13の業務委託契約により実施されているなど、指定管理業務と業務委託とが適正に区分されていない。また、開業準備関連業務（附帯工事・初度調弁・情報システムの整備等）に係る委託契約について、仕様書等に業務内容に係る具体的な記載がない、業務内容についても変更手続を行っていないなど、委託業務内容の履行の担保及び仕様書等に照らした履行状況等の検証ができない状況である。

指定管理者は、指定管理者業務と業務委託に係る会計経理を適正に行われたい。

局は、多摩産業交流センターにおける指定管理者業務と業務委託の区分を明確にし、協定及び契約関係規程に基づき、適正な手続を行うとともに、事業収支や委託経費を検証し、経理を適正に行うよう指定管理者を指導し、指定管理業務及び業務委託の適正化を図られたい。

(多摩産業交流センター指定管理共同企業体)

(産業労働局)

(表12) 指定管理者に対する業務委託契約の概要 (単位：円)

契約件名	契約期間	契約金額	契約相手方
令和3年度開業準備関連業務委託	令和3.7.1～ 令和4.3.31	54,512,601 精算額 52,235,066	多摩産業交流センター指定管理共同企業体
令和3年度開業準備関連業務委託(その2)	令和3.7.1～ 令和4.3.31	18,700,000 精算額 9,680,000	
令和4年度多摩産業交流センター建物共用部分等の管理運営委託	令和4.4.1～ 令和5.3.31	709,139,000 精算額 704,418,668	

(表13) 協定締結後に指定管理者業務を業務委託とした契約の概要 (単位：円)

契約件名	契約期間	契約金額	契約相手方
多摩産業交流センター産業振興支援業務委託	令和5.1.14～ 令和5.3.31	2,140,000	多摩産業交流センター指定管理共同企業体
東京たま未来メッセ産学交流推進会運営業務委託	令和5.1.11～ 令和5.3.31	902,880	

(指摘事項)

(サ) 指定管理者制度の目的に沿った制度運用を行うべきもの

指定管理者制度は、公の施設の設置目的を効果的に達成するため必要があるときに活用ができる制度であり、指定管理者制度の目的は、住民サービスの向上と行政の効率化である。この制度運用に当たっては、指定管理者の選定から管理運営の実施、その評価までを一貫した体系として「指定管理者制度に関する指針」(以下「指針」という。)を作成し、都における統一的な対応に努めている。この指針を踏まえ、局は、指定管理者と基本協定を締結し、必要な事項を定めている。

そこで、浜松町館、台東館及び多摩産業交流センターにおいて、指針に基づいた制度運用となっているか見たところ、次のとおり、適切でない点が認められた。

a 年度計画の承認

年度計画は、選定時に提出した事業計画における提案等を的確に反映し、かつ、管理運営において求める水準を達成するために、年度ごとに実施する具体的な業務の内容やスケジュール等を記載したものを、当該事業年度開始前に指定管理者が作成し、局が承認することとされている。

しかしながら、年度計画に当たる事業実施計画書(以下「年度計画」という。)について見たところ、

- ① 業務の項目や経費区分のみの記載となっており、事業計画に基づき年度ごとに実施する具体的な業務の内容やスケジュール等が分からない
- ② 事業計画の内容に変更が生じた場合は、年度計画において反映させることとなっているが、変更内容が分かるものとなっていない

など、年度計画の内容が適切でないにもかかわらず、局はこれを承認している。

b 自主事業の承認

自主事業は、当該施設の管理運営業務の実施を妨げない範囲において、指定管理者の責任と費用負担により実施でき、自主事業を実施する場合は、指定管理者が計画を定め、局が承認することとされている。

しかしながら、自主事業の計画について見たところ、

- ① 項目、事業規模、計画額、四半期ごとの予算額の記載のみであるため、自主事業の内容の詳細が分からない
- ② 自主事業の支出が計上されておらず、費用負担が分からない

など、計画の内容に不備があるにもかかわらず、局はこれを承認している。

c 事業報告書の確認

事業報告書は、指定管理者に年度終了後提出させ、管理の実態を正確に把握し、的確な管理運営状況評価に資するため、確認・分析することとされている。

- しかしながら、事業実績、事業収支、物品管理等の事業報告書について見たところ、
- ① 年度計画が適切なものとなっていないことから、報告された事業実績が適切であるか確認できない
 - ② 台東館及び浜松町館においては、事業収支について、指定管理者が負担すべき自主事業の費用が、長年にわたり指定管理業務経費として計上されているなど、指定管理業務の収支状況として妥当なものでない
 - ③ 台東館及び浜松町館においては、都の貸与物品や指定管理者の購入物品等について、帰属区分等が複数年にわたり誤っている
 - ④ 多摩産業交流センターにおいては、業務委託契約による初度調弁等の内容が確認できないため、物品管理状況が適切であるか確認できない
- など、事業報告書の確認・分析を的確に行っておらず、このため、必要な指導を行えていない。

指定管理者制度の運用においては、局が、日頃から指定管理者の業務について確認を行い、適切な指導に努め、履行状況が協定及び年度計画どおりになっていることを検証し、改善が必要な場合は、改善のための指導・監督を行うこととされている。また、管理運営状況に関する評価により、管理業務の実施等について確認を行うとともに、サービス実施状況等をチェックし、その結果を管理運営に反映していく PDCA サイクルを構築することで、都民サービスの一層の向上を図ることが求められている。こうした仕組みを有効に機能させるためには、指定管理者の業務管理に当たっては、指定管理者制度の目的及び趣旨を踏まえて、確認・検証及び指導・監督を適切に行う必要がある。

局は、指定管理者制度の目的に沿った制度運用を行われたい。

(産業労働局)

(参考1) 指定管理料の推移

(1) スポーツ関連施設

(単位：千円)

区分	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
テニス施設	135,881	570,396	330,416	447,350	287,806
体育館	592,928	698,126	848,204	967,439	415,926
武道館	286,559	284,924	315,988	307,800	311,997

(注) いずれの施設も利用料金制を採用

(2) 霊園・公園

(単位：千円)

区分	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
東京都霊園 (注1)	1,591,427	1,878,433	1,691,482	1,665,311	1,770,523
都市部の公園 ・北部グループ (注2)	674,374	799,650	694,477	711,050	753,519

(注1) 本監査の対象施設5霊園を含む8霊園に係る指定管理料

(注2) 高井戸公園は令和2年6月1日に開園され、「都市部の公園・北部グループ」に編入

(3) 都営住宅

(単位：千円)

区分	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
都営住宅等	9,121,752	9,473,069	9,884,885	10,114,745	10,383,217

(注) 本監査の対象施設11団地を含む全都営住宅等に係る指定管理料

(4) 見本市・展示会施設

(単位：千円)

区分	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
浜松町館 (注1)	51,326	82,883	72,458	42,411	-
台東館(注2)	-	-	69,941	35,855	9,723
多摩産業交流 センター (注3)				20,100	264,205

(注1) 令和2年9月14日再開業。令和2年度以降は利用料金制を採用

(注2) 利用料金制を採用

(注3) 令和4年10月14日開設。令和4年度以降は利用料金制を採用

(参考2) 指定管理者管理運営状況評価の推移

(1) スポーツ関連施設

区分	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
テニス施設	A	B	B	B	A
体育館	A ⁺	B	B	A	B
武道館	A	B	B	B	B

(2) 霊園・公園

区分	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
青山霊園	A	B	B	B	B
谷中霊園	A	B	B	B	A
雑司ヶ谷霊園	A	B	B	A	A
染井霊園	A	B	A	A	B
多磨霊園	A	A	B	A	A
高井戸公園 (注)			A	A	A

(注) 令和2年6月1日開園

(3) 都営住宅

区分	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
都営住宅等 (注)	S	A	A	A	S

(注) 本監査の対象施設11団地を含む全都営住宅等に係る評価

(4) 見本市・展示会施設

区分	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
浜松町館	A ⁺	C	A	A	A
台東館	S	A	A	A	A
多摩産業交流 センター(注)					A

(注) 令和4年10月14日開設

※上掲の表に記載の評価基準は令和元年度に次の表のとおり一部が変更されている。

区分	平成30年度	令和元年度～
管理運営が優良であり、特筆すべき実績・成果が認められた施設	S	
管理運営が良好であり、管理運営に係る様々な点で優れた取組が認められた施設	A ⁺	A
管理運営が良好であった施設	A	B
管理運営の一部において良好ではない点が認められた施設(注)	B	C

(注) 令和2年度以降は、「管理運営に良好ではない点が認められた施設」

令和5年行政監査報告書

令和5年度
登録第11号

令和6年2月発行

編集・発行 東京都監査事務局総務課
新宿区西新宿二丁目8番1号
電話 03(5321)1111(代)
都庁内線 55-531
03(5320)7017(直通)
URL <https://www.kansa.metro.tokyo.lg.jp/>
印刷 株式会社 三州社
電話 03(3433)1481

この冊子は石油系溶剤を含まないインクを使用しています。



この印刷物は、印刷用の紙へ
リサイクルできます。



古紙配合率70%再生紙を使用しています
白色度70%再生紙を使用しています