

## 4 行政監査（テーマ：庁舎及び都民利用施設における都民サービス）

平成27年行政監査は、「都の施設はIT化の進展やユニバーサルデザインの普及など都政を取り巻く環境に対応し、利便性の向上や安全で快適な施設の運営など、都民目線に立ったサービスの提供が求められる」という観点から、11局・8団体（公園等の指定管理者）を対象に実施し、指摘24件、意見・要望事項11件を行いました。

指摘事項等35件を観点別に整理すると、表のとおりです。

### ● 観点別件数内訳

観点・着眼点		件数
(1) 利用者の視点に立ったサービスの提供ができていますか		14件
ア	利用者への情報の提供・発信を適切に行っているか	7件
イ	サービスの評価及び改善の取組を行っているか	7件
(2) 利用者に対する配慮は十分なものとなっているか		21件
ア	施設の安全性・快適性が図られているか	3件
イ	外国人、障害者、高齢者等の利用に配慮しているか	17件
ウ	プライバシーに配慮されたものとなっているか	1件
合計		35件

### 主な実地監査場所とその管理者

- 都庁舎（総務局、財務局など）
- 保健所（福祉保健局）
- 運転免許試験場（警視庁）
- ビジターセンター（環境局、（公財）東京都公園協会）
- 都立公園（建設局、（公財）東京都公園協会など）
- 海上公園（港湾局、東京臨海副都心グループなど）
- 都税事務所（主税局）
- 労働相談情報センター（産業労働局）
- 都民防災教育センター（東京消防庁）

主な指摘事項

施設の現況が正確に情報提供されていなかったもの

[観点:(1)ア、有効性]

環境局、建設局、警視庁、公益財団法人東京都公園協会

状況

自然公園、都立公園及び運転免許試験場において、駐車場など一部の施設がホームページに掲載されていない事例や、案内板等の記載内容が古く、現況と異なっている事例が認められました。

指摘

局及び団体に対して、施設情報を適切に提供するように求めました。

苦情、要望等の利用者ニーズを業務に反映させる仕組みが不十分なもの

[観点:(1)イ、有効性]

建設局、港湾局

状況

都立公園や海上公園に関する苦情・要望等について、苦情等受付時の対応は把握しているが、その後の処理状況を把握していない事例や、意見箱を設置していない事例が認められました。

指摘

局に対し、苦情等の対応状況の確認を行い、業務に反映させる仕組みを機能させること、意見箱を設置することを求めました。

バリアフリールートの設定・案内の促進に向けた検討を求めたもの

[観点:(2)イ、有効性]

建設局、港湾局

状況

都立公園や海上公園において、車椅子等での通行が可能なバリアフリールートの設定や案内を行っていない状況が認められました。

指摘

局に対し、高齢者や障害者等の利便性・安全性向上のため、バリアフリールートの設定や案内の促進に向けた検討を行うよう求めました。