

平成27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、  
平成27年行政監査の結果に関する報告を次のとおり提出する。

平成28年2月9日

東京都監査委員	山 加 朱 美
同	吉 倉 正 美
同	友 渕 宗 治
同	筆 谷 勇
同	岩 田 喜美枝

# 目 次

## 第1 監査の概要

1 監査の目的	1
2 監査の対象	1
3 実地監査の場所及び期間	2
4 監査の観点及び監査方法	4

## 第2 監査の結果

1 結果の概要	5
2 観点別の概要	8
3 指摘事項及び意見・要望事項	11
(1) 庁舎・事業所	
(指摘事項1) 誰もがトイレ等を利用しやすいよう適切に情報を提供すべきもの(財務局)	11
(指摘事項2) 最寄駅から児童相談所への案内表示に配慮すべきもの(福祉保健局)	13
(指摘事項3) 相談案内をわかりやすく改善すべきもの(福祉保健局)	14
(指摘事項4) 全ての人が円滑に施設を利用できるよう適切な運用管理及び整備を行うべきもの(福祉保健局)	15
(指摘事項5) プレイルームの空間づくりに係る配慮を徹底すべきもの(福祉保健局)	16
(指摘事項6) 施設の利用状況に合わせて速やかに案内図を更新すべきもの(警視庁)	17
(2) 都立公園	
(指摘事項7) 公園利用のための必要な情報を簡便かつ効率的に入手できるようにすべきもの(建設局ほか6団体)	20
(意見・要望事項1) 都立公園に係る各ホームページのアクセシビリティ・ユーザビリティについて(建設局ほか4団体)	23
(指摘事項8) 案内板等について移動等円滑化基準に適合させるべきもの(建設局ほか2団体)	25
(意見・要望事項2) 管理所における情報提供の充実について(建設局ほか6団体)	26
(指摘事項9) 園路の現況を正確に情報提供すべきもの(建設局)	27
(意見・要望事項3) バリアフリールートの設定及び案内の促進について(建設局)	28
(指摘事項10) だれでもトイレ等の改善をすべきもの(建設局)	29
(指摘事項11) 移動等円滑化基準に係る指針を策定し、指導を徹底すべきもの(建設局)	30
(指摘事項12) ホームページの記載内容を適切に更新すべきもの(西武・武蔵野パートナーズ)	31
(指摘事項13) 園内施設情報を適切に提供すべきもの(建設局ほか1団体)	31
(意見・要望事項4) 直営公園ホームページの多言語表示への対応について(建設局)	32

(指摘事項14) 緊急対応等経費の適切な計画策定及び執行を図り、利用者の安全性・快適性を確保すべきもの（建設局ほか1団体）	33
(意見・要望事項5) 施設改修要望に係るサービス向上のための共通認識づくりについて（建設局）	34
(指摘事項15) 苦情・要望の対応状況を適切に管理すべきもの（建設局）	36
(指摘事項16) 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べきもの（建設局）	36
(指摘事項17) 利用者ニーズの把握及び業務への反映に向け、報告内容を適切に確認すべきもの（建設局）	37
(指摘事項18) 意見箱の設置により利用者ニーズの把握の充実を図るべきもの（建設局）	38
<b>(3) 海上公園</b>	
(指摘事項19) 公園利用のための必要な情報を簡便かつ効率的に入手できるようにすべきもの（港湾局ほか4団体）	41
(意見・要望事項6) 海上公園に係る各ホームページのアクセシビリティ・ユーザビリティについて（港湾局ほか2団体）	42
(意見・要望事項7) 管理所における情報提供の充実について（港湾局ほか4団体）	45
(指摘事項20) 園路の現況を正確に情報提供すべきもの（港湾局）	46
(意見・要望事項8) バリアフリールートの設定及び案内の促進について（港湾局）	46
(意見・要望事項9) 局ホームページにおける海上公園の多言語対応の拡大について（港湾局）	47
(意見・要望事項10) 施設改修要望に係るサービス向上のための共通認識づくりについて（港湾局）	47
(指摘事項21) 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べきもの（港湾局）	48
(指摘事項22) 利用者ニーズの把握及び業務への反映に努めるべきもの（港湾局）	49
(指摘事項23) 駐車場の運営を適切に行うべきもの（港湾局）	50
<b>(4) 自然公園</b>	
(指摘事項24) 利用者への情報提供を適切に行うべきもの（環境局）	52
(意見・要望事項11) 安全確保に向けた利用者サービスの充実について（環境局）	52
<b>【参考】公園の概要</b>	54

# 庁舎及び都民利用施設における都民サービスについて

## 第1 監査の概要

### 1 監査の目的

都の庁舎内の窓口や公園等の施設には、行政手続や相談、あるいは施設の利用等を目的として、都民を始め多数の利用者が来訪する。これらの利用者に対し、サービスを直接提供している現場での対応は、都政の評価に影響する重要な要素である。

このため、都の施設においては、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的確に対応し、利便性の向上や安心して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。

そこで、「庁舎及び都民利用施設における都民サービス」をテーマとして各施設を横断的に検証することとし、地方自治法(昭和22年法律第67号)第199条第2項に基づき、監査を行った。

### 2 監査の対象

#### (1) 監査対象の選定

多数の利用者が来訪する都の庁舎や公園等の施設から、施設の特長や地理的条件等が可能な限り多種多様となるよう、以下の中から監査対象を選定した。

ア 窓口業務等、利用者の対応を行う本庁舎及び事業所

イ 都立公園、海上公園及び自然公園施設。ただし、有料公園及び公園内有料スポーツ施設は対象外とした。

#### (2) 監査対象局及び団体

監査対象局及び団体は、表1のとおりである。

なお、指定管理者制度を導入している公園又は自然公園施設については、地方自治法第199条第7項により、指定管理者に対して監査を行った。

(表1) 監査対象局及び団体

監査対象局	総務局、財務局、主税局、都市整備局、環境局、福祉保健局、産業労働局、建設局、港湾局、東京消防庁、警視庁
監査対象団体 (指定管理者)	公益財団法人東京都公園協会 東京臨海副都心グループ（構成：株式会社東京臨海ホールディングスほか2団体） アメニス東部地区グループ（構成：株式会社日比谷アメニスほか1団体） 西武・狭山丘陵パートナーズ（構成：西武造園株式会社ほか3団体） 西武・武蔵野パートナーズ（構成：西武造園株式会社ほか2団体） 西武造園株式会社・株式会社NHKアート共同体（構成：西武造園株式会社ほか1団体） 東京港埠頭株式会社 アメニス海上南部地区グループ（構成：株式会社日比谷アメニスほか3団体）

### 3 実地監査の場所及び期間

#### (1) 実地監査場所

実地監査場所は、庁舎及び事業所については表2のとおり、公園については表3のとおりである。

なお、公園については、必要に応じて、実地監査場所以外の公園についても現場確認等を行った。

(表2) 実地監査場所一覧（庁舎及び事業所）

対象局	庁舎、事業所
総務局	都庁舎（庁内利用）
財務局	都庁舎（案内誘導業務）
主税局	港都税事務所、台東都税事務所、大田都税事務所、中野都税事務所
都市整備局	都庁舎（不動産取引相談業務）
福祉保健局	西多摩保健所、多摩府中保健所、多摩小平保健所、児童相談センター、世田谷児童相談所、杉並児童相談所、北児童相談所、小平児童相談所、多摩児童相談所、障害者福祉会館、健康安全研究センター
産業労働局	観光情報センター（都庁舎内）、労働相談情報センター、労働相談情報センター池袋事務所、労働相談情報センター八王子事務所
東京消防庁	池袋都民防災教育センター、本所都民防災教育センター
警視庁	新宿運転免許更新センター（都庁舎内）、江東運転免許試験場

(表3) 実地監査場所一覧 (公園)

対象局	公園の区分	実地監査場所	指定管理者 (注)
環境局	自然公園	奥多摩ビジターセンター	(公財)東京都公園協会
		小峰ビジターセンター・小峰公園	(公財)東京都公園協会
		登計園地・射山溪園地・軍畑園地等	————
建設局	都立公園	秋留台公園	(公財)東京都公園協会
		井の頭恩賜公園	————
		上野恩賜公園	————
		大島小松川公園	アメニス東部地区グループ
		小山内裏公園	(公財)東京都公園協会
		葛西臨海公園	(公財)東京都公園協会
		狭山公園	西武・狭山丘陵パートナーズ
		潮風公園	東京臨海副都心グループ
		石神井公園	(公財)東京都公園協会
		東京臨海広域防災公園	西武造園(株)・(株)NHKアート共同体
		光が丘公園	(公財)東京都公園協会
		日比谷公園	(公財)東京都公園協会
武蔵野中央公園	西武・武蔵野パートナーズ		
港湾局	海上公園	大井ふ頭中央海浜公園	アメニス海上南部地区グループ
		お台場海浜公園	東京臨海副都心グループ
		葛西海浜公園	(公財)東京都公園協会
		シンボルプロムナード公園	東京臨海副都心グループ
		辰巳の森海浜公園	東京港埠頭(株)

(注)「————」の記載のあるものは都が直営管理している。

## (2) 実地監査期間

平成27年9月25日から同年11月10日まで

#### 4 監査の観点及び監査方法

都の庁舎や公園等の施設における利用者サービスの提供について、以下の観点並びに着眼点から監査を実施した。

- (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
  - イ サービスの評価及び改善の取組を行っているか
- (2) 利用者に対する配慮は十分なものとなっているか
  - ア 施設の安全性・快適性が図られているか
  - イ 外国人、障害者、高齢者等の利用に配慮しているか
  - ウ プライバシーに配慮されたものとなっているか

監査の実施に当たっては、利用者に対する情報提供、窓口及び電話対応、苦情・要望等への対応、施設環境、利用方法、利用条件等について、聞き取り調査、関係書類の閲覧及び現場確認を行った。

あわせて、多くの利用者が来訪する都の施設の安全性が確保されているかという観点から、「建築基準法」(昭和25年法律第201号)に規定された点検(注)が確実に行われているか、書面により確認した。

##### (注) 建築基準法第12条

国、都道府県等の施設においては、建築物及び建築設備について、損傷、腐食その他の劣化の状況を点検することが、建物の用途・規模に応じて義務付けられている。

## 第2 監査の結果

### 1 結果の概要

監査の結果、局又は指定管理者に対して改善を求めた指摘事項は24件、意見・要望事項は11件、計35件である。

指摘事項及び意見・要望事項の観点別の件数は表4のとおり、観点別の指摘事項及び意見・要望事項の一覧は表5のとおりである。

監査対象とした局等においては、これまでもサービスの向上に着実に取り組んでいるが、次項「観点別の概要」に記載のとおり、利用者への情報提供や外国人・障害者への配慮等の点で、更なる改善の余地が認められたことから、局等においては、より一層の利用者サービス向上のため、利用者の視点に立ったサービスの提供や利用者に対する配慮が望まれる。

(表4) 指摘事項及び意見・要望事項の観点別件数

(単位：件)

観点・着眼点	指摘事項	意見・要望事項	計
(1) 利用者の視点に立ったサービスの提供ができていないか	13	1	14
ア 利用者への情報の提供・発信を適切に行っているか	6	1	7
イ サービスの評価及び改善の取組を行っているか	7	0	7
(2) 利用者に対する配慮は十分なものとなっているか	11	10	21
ア 施設の安全性・快適性が図られているか	1	2	3
イ 外国人、障害者、高齢者等の利用に配慮しているか	9	8	17
ウ プライバシーに配慮されたものとなっているか	1	0	1
合計	24	11	35

(注) 複数の観点に該当する指摘又は意見・要望事項があるが、表4及び表5においては1件につき1観点として記載している。

なお、建築基準法に規定された点検については、該当する建築物及び建築設備について、適切に履行されていることを確認した。

(表5) 指摘事項及び意見・要望事項一覧

<b>(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</b>			
<b>ア 利用者への情報の提供・発信を適切に行っているか</b>		<b>所管局</b>	<b>頁</b>
指摘事項 2	最寄駅から児童相談所への案内表示に配慮すべきもの	福祉保健局	P 13
指摘事項 3	相談案内をわかりやすく改善すべきもの	福祉保健局	P 14
指摘事項 6	施設の利用状況に合わせて速やかに案内図を更新すべきもの	警視庁	P 17
指摘事項 1 2	ホームページの記載内容を適切に更新すべきもの	建設局	P 31
指摘事項 1 3	園内施設情報を適切に提供すべきもの	建設局	P 31
指摘事項 2 4	利用者への情報提供を適切に行うべきもの	環境局	P 52
意見・要望事項 11	安全確保に向けた利用者サービスの充実について	環境局	P 52
<b>イ サービスの評価及び改善の取組を行っているか</b>		<b>所管局</b>	<b>頁</b>
指摘事項 1 5	苦情・要望の対応状況を適切に管理すべきもの	建設局	P 36
指摘事項 1 6	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べきもの	建設局	P 36
指摘事項 1 7	利用者ニーズの把握及び業務への反映に向け、報告内容を適切に確認すべきもの	建設局	P 37
指摘事項 1 8	意見箱の設置により利用者ニーズの把握の充実を図るべきもの	建設局	P 38
指摘事項 2 1	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べきもの	港湾局	P 48
指摘事項 2 2	利用者ニーズの把握及び業務への反映に努めるべきもの	港湾局	P 49
指摘事項 2 3	駐車場の運営を適切に行うべきもの	港湾局	P 50

<b>(2) 利用者に対する配慮は十分なものとなっているか</b>			
<b>ア 施設の安全性・快適性が図られているか</b>		<b>所管局</b>	<b>頁</b>
指摘事項 1 4	緊急対応等経費の適切な計画策定及び執行を図り、利用者の安全性・快適性を確保すべきもの	建設局	P 33
意見・要望事項 5	施設改修要望に係るサービス向上のための共通認識づくりについて	建設局	P 34
意見・要望事項 10	施設改修要望に係るサービス向上のための共通認識づくりについて	港湾局	P 47
<b>イ 外国人、障害者、高齢者等の利用に配慮しているか</b>		<b>所管局</b>	<b>頁</b>
指摘事項 1	誰もがトイレ等を利用しやすいよう適切に情報を提供すべきもの	財務局	P 11
指摘事項 4	全ての人々が円滑に施設を利用できるよう適切な運用管理及び整備を行うべきもの	福祉保健局	P 15
指摘事項 7	公園利用のための必要な情報を簡便かつ効率的に入手できるようにすべきもの	建設局	P 20
指摘事項 8	案内板等について移動等円滑化基準に適合させるべきもの	建設局	P 25
指摘事項 9	園路の現況を正確に情報提供すべきもの	建設局	P 27
指摘事項 1 0	だれでもトイレ等の改善をすべきもの	建設局	P 29
指摘事項 1 1	移動等円滑化基準に係る指針を策定し、指導を徹底すべきもの	建設局	P 30
指摘事項 1 9	公園利用のための必要な情報を簡便かつ効率的に入手できるようにすべきもの	港湾局	P 41
指摘事項 2 0	園路の現況を正確に情報提供すべきもの	港湾局	P 46
意見・要望事項 1	都立公園に係る各ホームページのアクセシビリティ・ユーザビリティについて	建設局	P 23
意見・要望事項 2	管理所における情報提供の充実について	建設局	P 26
意見・要望事項 3	バリアフリールートの設定及び案内の促進について	建設局	P 28
意見・要望事項 4	直営公園ホームページの多言語表示への対応について	建設局	P 32
意見・要望事項 6	海上公園に係る各ホームページのアクセシビリティ・ユーザビリティについて	港湾局	P 42
意見・要望事項 7	管理所における情報提供の充実について	港湾局	P 45
意見・要望事項 8	バリアフリールートの設定及び案内の促進について	港湾局	P 46
意見・要望事項 9	局ホームページにおける海上公園の多言語対応の拡大について	港湾局	P 47
<b>ウ プライバシーに配慮されたものとなっているか</b>		<b>所管局</b>	<b>頁</b>
指摘事項 5	プレイルームの空間づくりに係る配慮を徹底すべきもの	福祉保健局	P 16

## 2 観点別の概要

### (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

##### (ア) 施設の現況を正確に情報提供すべきもの

御岳溪谷ハイキングコースに設置された自然公園施設など、都が整備した施設が、監査日現在、ホームページ等の情報媒体に掲載されておらず、利用者が施設に関する情報を得ることができない事例が認められた。

また、井の頭恩賜公園における施設の新設、江東運転免許試験場庁舎内のレイアウトの変更など、施設に関する現況が変化しているにもかかわらず、案内板等の情報媒体に反映されず、施設の現況が正確に情報提供されていない事例が認められた。

(指摘事項6、13、24)

#### イ サービスの評価及び改善の取組を行っているか

##### (ア) 苦情・要望等を業務に反映させるため、対応状況を適切に確認すべきもの

利用者から寄せられた苦情・要望等は、利用者ニーズとしての確に把握し、管理運営業務に反映することが必要である。

しかしながら、公園に関する苦情・要望等について、

- ① 苦情等受付時の対応については把握しているものの、その後の処理状況を確認していないものがある
- ② 意見箱を設置していない公園がある

など、苦情・要望等の業務への反映が十分でない事例が認められた。

(指摘事項15、16、18、21)

### (2) 利用者に対する配慮は十分なものとなっているか

#### ア 施設の安全性・快適性が図られているか

##### (ア) サービス向上のための公園施設改修に関する、局及び指定管理者の共通認識づくりについて

公園施設の維持・補修は原則として指定管理者が行うが、大規模な改修工事については都が行うため、建設局及び港湾局は、指定管理者に対して、公園施設に関する施設改修要望を提出させている。

この施設改修要望について、実現の見通しなどの情報が指定管理者に提供されていない事例が見受けられた。指定管理者がこのような情報を得られた場合、自ら行う維持管理業務の

中で創意工夫して改善に取り組んでいる事例も見られることから、施設改修要望に関する情報を可能な範囲で指定管理者に提供することなどにより、サービス向上についての共通認識を高めることを求めた。

(意見・要望事項5、10)

## イ 外国人、障害者、高齢者等の利用に配慮しているか

### (ア) バリアフリー・ユニバーサルデザインに係る情報提供を行うべきもの

都では、ユニバーサルデザイン(注1)の理念に基づき、高齢者や障害者を含めた全ての人が円滑に施設を利用できるよう設備更新等を進めているが、都庁舎において、監査日現在、車椅子利用者用トイレ、ベビーベッド・ベビーチェア等の現況が、都庁見学案内のホームページと異なっている事例が認められた。

また、公園においては、誰もが利用しやすい公園づくりのため、トイレの音声案内装置、ベビーベッド・ベビーチェア、授乳室等の設置を進めているが、一部の情報がホームページや公園ガイドに掲載されていないなどの事例が認められた。

(指摘事項1、7、19)

### (イ) バリアフリー・ユニバーサルデザインに配慮した施設の管理及び整備について

保健所や児童相談所において、監査日現在、視覚障害者誘導用ブロックにもものが置かれている、手すり全面にポスターが貼られているなど、バリアフリー(注2)の観点から、施設の運用管理が適切でない事例が認められた。

また、公園については、バリアフリールートの設定又は案内をしていないなどの事例が認められたため、このような公園については、公園の立地条件等を勘案し、バリアフリールートの設定及び案内の促進に向けた検討を行うことを求めた。

(指摘事項4、意見・要望事項3、8)

### (ウ) 情報提供の多言語化について

公園案内のホームページは、建設局、港湾局及び各公園の指定管理者が管理している。

これらのホームページについて、英語等の多言語表示に対応しているか確認したところ、概ね多言語対応となっていることが認められたが、一部の公園では未対応であることから、ホームページの多言語対応の拡大を求めた。

(意見・要望事項4、9)

## ウ プライバシーに配慮されたものとなっているか

### (ア) プライバシーに配慮すべきもの

児童相談所のプレイルームにおいて、監査日現在、ドアの上窓等にブラインドが設置されておらず、利用者のプライバシーに配慮されていない事例が認められた。

(指摘事項5)

#### (注1) ユニバーサルデザイン

年齢、性別、国籍、個人の能力にかかわらず、あらかじめ多くの人が利用可能なように、都市や生活環境をデザインすること。

#### (注2) バリアフリー

高齢者、障害者等が社会生活をしていく上で障壁（バリア）となるものを除去（フリー）すること。物理的、社会的、制度的、心理的、情報面など、あらゆる障壁を除去するという考え方。

### 3 指摘事項及び意見・要望事項

#### (1) 庁舎・事業所

##### (指摘事項1)

誰もがトイレ等を利用しやすいよう適切に情報を提供すべきもの

都庁舎は、様々な人が訪れる公共性の高い施設であり、パスポート申請その他諸手続を目的とする来庁者のほか、展望室や見学コースなどの見学を目的とする来庁者も多い。

庁舎管理を担っている財務局は、平成33年3月までの予定で都庁舎の全面的な改修工事（以下「工事」という。）を順次行っており、改修に当たっては、高齢者、障害者等が社会参加していく上で障壁となるものを取り除くバリアフリーの取組を更に進め、誰もが安全で快適に利用できるように配慮したユニバーサルデザインの考え方に基づき設備更新等を進めている。

ところで、都庁舎の設備を見たところ、監査日（平成27. 11. 6）現在、車椅子使用者用トイレ、オストメイト対応設備（注）、ベビーベッド（乳幼児のおむつ交換ができる設備）及びベビーチェア（乳幼児を座らせることができる設備）について、表6のとおり都庁見学案内のホームページと現況とで異なっている状況が見受けられた。これらは、設備を必要とする来庁者にとっては都庁舎を訪れる際の重要な情報となるものである。局は都庁舎総合案内の窓口などに案内員を配置し、問合せに応じて最新の設置場所の説明を行っているところであるが、ホームページにおいても改修にあわせた情報の更新を行うなど正確な情報を提供すべきである。

また、工事に伴い、サイン改修も順次実施しているところではあるが、オストメイト対応設備が設置されているトイレでその表示がないもの（表6のうち都民広場地下1階北側以外のもの）については、工事の間であっても、現在必要とする来庁者が認識できるよう表示すべきである。

さらに、ベビーベッド及びベビーチェアが設置されているトイレで女性用にしか設置されていない箇所については、その場に男性来庁者も利用できる他所の案内も表示しておくべきである。

局は、ホームページや案内表示について、誰もがトイレ等を利用しやすいよう適切に情報を提供されたい。

(財務局)

(注) オストメイト（人工肛門、人工膀胱保持者）の利用に配慮したパウチ（排泄物をためておく袋）や汚れた物、しびん等を洗浄するための汚物流し（洗浄装置・水洗を含む。）

(表6) 車椅子使用者用トイレ等のホームページ掲載情報と設置状況

監査日(平成27.11.6)現在

設備	ホームページ	設置状況
車椅子使用者用トイレ	第一本庁舎 1階(北側・南側)、2階(中央南側)、3階(北側・南側)、展望室  都議会議事堂 1階エントランスホール	第一本庁舎 1階(北側・南側)、2階(中央南側)、3階(北側・南側)、 <u>5階(北側)</u> 、 <u>32階(中央)</u> 、展望室(北側・南側) 第二本庁舎 <u>1階(南側)</u> 、 <u>2階(北側)</u> 、 <u>3階(中央)</u> 、 <u>4階(中央)</u> 都議会議事堂 1階エントランスホール(北側・南側)、 <u>2階(北側)</u> 都民広場 <u>地下1階(北側・南側・外側エレベータ付近)</u>
オストメイト対応設備	第一本庁舎 3階(北側)	第一本庁舎 3階(北側)、 <u>5階北側</u> 第二本庁舎 <u>2階(北側)</u> 、 <u>3階(中央)</u> 都議会議事堂 <u>1階エントランスホール(北側)</u> 、 <u>2階(北側)</u> 都民広場 <u>地下1階(北側)</u>
ベビーベッド(女性用トイレ)	第一本庁舎 展望室(北側・南側) 都民広場 地下1階(北側・南側)	第一本庁舎 展望室(北側・南側) 都民広場 地下1階(北側・南側)
ベビーベッド(車椅子使用者用トイレ)	第一本庁舎 2階(中央南側)、3階(北側・南側) 第二本庁舎 1階(北側・南側) 都議会議事堂 1階エントランスホール、 <u>2階(南側)</u>	第一本庁舎 2階(中央南側)、3階(北側・南側) 第二本庁舎 1階(南側)、 <u>2階(北側)</u> 都議会議事堂 1階エントランスホール(北側・南側) 都民広場 <u>地下1階(南側)</u>
ベビーチェア(男性用トイレ及び女性用トイレ、車椅子使用者用トイレ)	第二本庁舎 <u>1階(北側)</u> 都議会議事堂 1階(南側)、 <u>2階(南側)</u> 都民広場 地下1階(南側)	第一本庁舎 <u>1階(南側)</u> 第二本庁舎 <u>1階(南側)</u> 、 <u>2階(北側)</u> 都議会議事堂 1階エントランスホール(南側) 都民広場 地下1階(南側)
ベビーチェア(女性用トイレ)		第二本庁舎 <u>3階(中央)</u>

(注1) 執務室フロア及び都民広場以外の地階等を除く。

(注2) 下線は、監査日現在においてホームページ欄と設置状況欄で異なるもの

(指摘事項2)

最寄駅から児童相談所への案内表示に配慮すべきもの

福祉保健局の児童相談所は、児童福祉の理念を実現し、児童の基本的権利を保障することを目的として、「児童福祉法」(昭和22年法律第164号)に基づき設置されるもので、相談、調査、診断等の業務を行っている。

ところで、杉並児童相談所及び北児童相談所を見たところ、両児童相談所は、最寄駅から徒歩10分程度で、ともに駅前の幹線道路から住宅地内に入り込んだ場所に立地している。

しかしながら、最寄駅構内に掲示されている周辺案内図及び幹線道路から住宅地へ向かう交差点に地元区が設置した案内板を見たところ、監査日現在、表7のとおり、

- ① 駅構内の周辺案内図については、杉並児童相談所は記載されていないが、北児童相談所は記載されていること
- ② 区が設置した案内板については、杉並児童相談所は記載されているが、北児童相談所は記載されていないこと

が確認された。

両児童相談所へ初めて訪れる来庁者にも最寄駅からの経路がわかりやすいよう、駅構内の周辺案内図や区が設置した案内板等にも目を向け、それら各案内表示を管理する関係機関へ積極的に掲載を依頼するなどの働きかけをすべきである。

局は、最寄駅から児童相談所への案内表示に配慮されたい。

(福祉保健局)

(表7) 各案内表示の記載状況

児童相談所名 (監査日)	最寄駅	①駅構内の周辺案内 図への記載の有無	幹線道路名	②区設置の案内板へ の記載の有無
杉並児童相談所 (平成27. 9. 25)	荻窪駅	無	環八通り	有
北児童相談所 (平成27. 10. 16)	王子神谷駅	有	北本通り	無

(注) 各所は、既存の駅構内の周辺案内図の記載範囲に立地している。

(指摘事項3)

相談案内をわかりやすく改善すべきもの

福祉保健局の児童相談センター及び児童相談所（以下「所」という。）は、原則0歳から18歳未満の児童を対象とし、養護相談、障害相談、育成相談等児童の成長に伴って生じる様々な問題について相談に応じている。養護相談には虐待通告等の緊急を要する相談が含まれるため、平日日中は各所において相談を受け付けるほか、表8のとおり夜間や休日にも相談受付体制を整えている。

ところで、各所の相談案内を見たところ、監査日（平成27.10.19）現在、表9のとおりホームページにおいては、午後5時から午後5時45分までの相談体制について明示されていないことが認められた。また、「児童相談所のしおり」においては、各所での相談時間は「平日午前9時から午後5時まで」としていることから、平日午前8時30分から午前9時まで及び平日午後5時から午後5時45分までの時間帯に夜間休日緊急連絡ダイヤルに電話をかけると「お住まいの地域を所管する児童相談所へご連絡ください。」とのメッセージが流れ、各所に電話をかけ直さなくてはならない状況が生じている。

局は、相談者の利便性向上のため、相談案内の記載内容を改善されたい。

(福祉保健局)

(表8) 相談受付電話の概要

時間帯	連絡先	備考
平日日中	各児童相談所の電話番号	児童相談センターを含む（以下同じ）。
夜間・休日	夜間休日緊急連絡ダイヤル 03-5937-2330	夜間は夜間連絡調整員が対応し、休日昼間は各児童相談所の職員が当番制で対応している。
24時間対応	189（児童相談所全国共通ダイヤル）	平日日中は各児童相談所へ自動転送され、その他の時間帯は委託受付によっている。

(表9) ホームページ及びパンフレットによる相談案内

ホームページ（児童相談所での相談方法）	児童相談所のしおり
<p>●相談時間 午前9時から午後5時まで（月曜日から金曜日まで）</p> <p>●平日夜間（午後5時45分以降の閉庁時間帯）、土曜日・日曜日・祝日（年末年始を含む）の相談について 虐待通告やその他お子様のことで緊急のご相談がある場合には、児童相談所全国共通ダイヤル189で対応します。 関係機関の方や、現在都内の児童相談所にご相談中の方で緊急の場合は、夜間休日緊急連絡ダイヤル03-5937-2330におかけください。</p>	<p>各所相談時間 月曜日～金曜日 午前9時～午後5時 （夜間、土・日曜日、祝日、 年末年始は、緊急連絡 03-5937-2330 で対応）</p>

(指摘事項4)

全ての人が円滑に施設を利用できるよう適切な運用管理及び整備を行うべきもの

福祉保健局が所管する「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「条例」という。)は、ユニバーサルデザインの理念の下、高齢者や障害者を含めた全ての人が円滑に施設を利用できるよう整備基準を定め、施設に適合を求めている。条例は、条例施行前の施設にも適合努力義務を定め、施設の管理者は措置状況の把握に努めなければならないとしている。局は、「東京都福祉のまちづくり条例施設整備マニュアル」を策定し、条例に基づく「整備基準」及びより高い水準である「望ましい整備」(以下「基準等」という。)について具体的な内容を示しているところである。

ところで、監査対象事業所において、主に敷地入口から受付までの動線、駐車施設等について基準等の適合状況を見たところ、監査日(注)現在、表10のとおり適切でない状況が見受けられた。

これらの事業所は、相談、手続及び施設利用のために多くの来庁者が訪れるところであり、条例では都は整備基準に適合するよう率先して整備に努めることとされていることから、局は、施設の使用上の支障を取り除くことはもちろんのこと、適切な表示を行うなど率先して整備に努めるべきである。

局は、全ての人が円滑に施設を利用できるよう適切な運用管理に努めるとともに、基準等に基づき適切な整備を進められたい。

(福祉保健局)

(注) 各事業所の監査日は、以下のとおりである。

事業所	監査日
多摩府中保健所	平成27年 9月30日
多摩児童相談所	平成27年10月 1日
小平児童相談所	平成27年10月 2日
障害者福祉会館	平成27年10月 6日
北児童相談所	平成27年10月16日

(表10) 基準等の運用・整備状況

項目	適切でない状況	事業所
視覚障害者誘導用ブロック (注)	視覚障害者誘導用ブロック上に靴拭きマットが設置されている。	多摩府中保健所、 多摩児童相談所
	視覚障害者誘導用ブロック上に長椅子の端がのっている。	北児童相談所
スロープ	スロープ上部の上がり口に灰皿スタンドが設置されている。	多摩児童相談所
手すり	手すり全面にポスターが貼られている。	小平児童相談所
車椅子使用者用駐車施設	必要な幅(350cm)はあるものの、車椅子用駐車施設として必要な表示がされていない。	障害者福祉会館
	車椅子使用者用駐車施設の表示がある区画の幅が不足している(220cm程度しかない)。	北児童相談所

(注) 床面に敷設されるブロックその他これに類するものであって、点状又は線状の突起が設けられており、かつ、周囲の床面との色の明度、色相又は彩度の差が大きいことにより容易に識別できるものをいう。

(指摘事項5)

プレイルームの空間づくりに係る配慮を徹底すべきもの

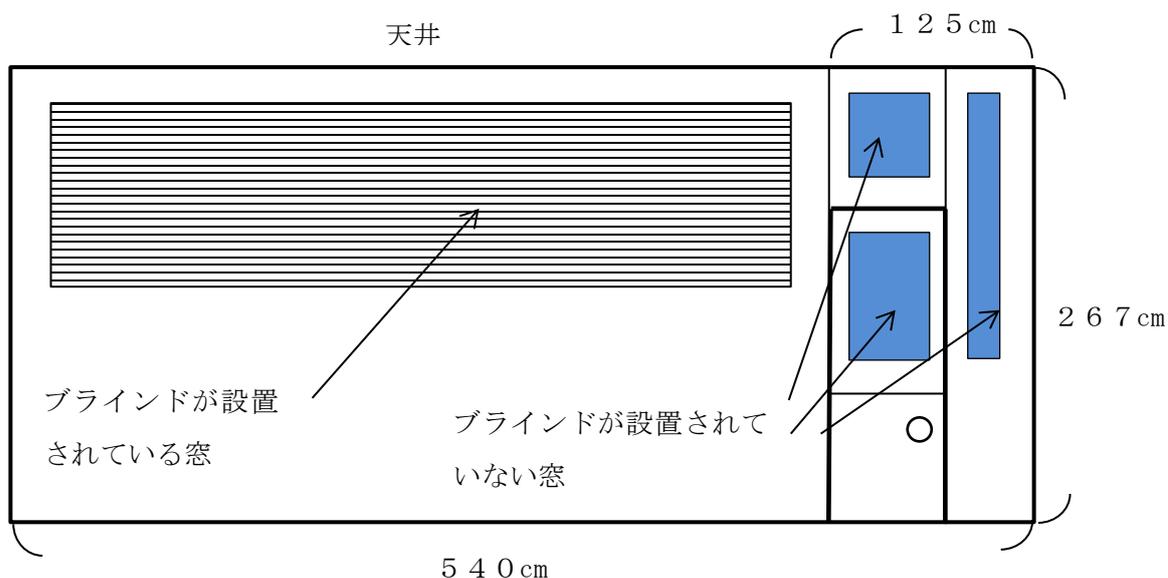
「児童相談所運営指針」(平成25年12月27日付雇児発1227第6号厚生労働省雇用均等・児童家庭局長決定)によれば、児童相談所には、子供、保護者の相談援助に適した環境の部屋が必要であり、各部屋の配置に当たって、子供等が心理的に安心できる空間づくりに配慮することが望ましい旨定められていることから、児童相談所では、各部屋の窓にブラインド等を設置している。

ところで、多摩児童相談所のプレイルーム(おもちゃ遊び等を通して、子供の観察や集団療法を行う部屋)を見たところ、監査日(平成27.10.1)現在、図1のとおり、壁面の窓にはブラインドが設置されているものの、ドアの上窓等にはブラインドが設置されていなかった。そのため、向かいの民間ビル(宿泊所完備の研修施設)からの視界が閉ざされていない不適切な状況が認められた。

局は、プレイルームの全ての窓にブラインドを設置するなど、空間づくりの配慮を徹底されたい。

(福祉保健局)

(図1) プレイルームの窓の状況



(指摘事項6)

施設の利用状況に合わせて速やかに案内図を更新すべきもの

警視庁所管の江東運転免許試験場（以下「試験場」という。）は、昭和59年8月に創設された地上5階地下1階の庁舎で、運転免許更新等の手続に年間50万人程度が利用する施設であり、地上の1階から5階を使用して各種の業務を複数の窓口で行っている。試験場では、「各階の施設や取扱業務の案内」と「当該階のレイアウト」とを表示した案内図が各階に設置されており、利用者に対する利便性の向上が図られている。

ところで、試験場内に掲示されている案内図を確認したところ、監査日（平成27.10.29）現在、

- ① 2階では、レイアウト表示部分にガムテープ等が貼られて当該階のレイアウトがわからない
  - ② 3階では、フロア改修等で新たに設置された講習室2室が表示されていない
  - ③ 5階では、当該階施設の表示内容が他階の案内図表示と異なる
- など、実際の利用状況と異なっている部分が認められた。

これらは、当初の利用状況と比較して、免許制度の改定や設備の更新等の環境変化に対応し、より利用しやすいようレイアウトを変更してきた結果によるものであるが、文字テープを貼ることなどで簡易に修正可能なものであることから、庁は、施設の利用状況に合わせて速やかに案内図を更新されたい。

(警視庁)

## (2) 都立公園

建設局は、「東京都立公園条例」（昭和31年東京都条例第107号）に基づき、都立公園及び緑地（以下「都立公園」という。）の設置、管理等を行っており、表11のとおり、70の都立公園（有料公園11公園を除く。）を管理している。

また、局は、東京都公園審議会答申「今後の都立公園の整備と管理のあり方」（平成15年6月）を踏まえ、「パークマネジメントマスタープラン～東京が切り拓く新時代の公園経営を目指して～」（平成16年8月、以下「当初マスタープラン」という。）を策定し、都立公園において、質の高いサービスの提供に向けて様々な取組を行ってきた。

パークマネジメントとは、東京が目指す公園づくりの基本理念と目標を達成するため、従来の行政主導の事業手法から転換し、都民・NPO・企業と連携しながら都民の視点に立って整備、管理していくものである。

この考え方による公園の整備・管理が始められてから10年を経過した平成27年3月に、当初マスタープランによる成果や社会状況の変化を踏まえ、新たな10年を見据えて当初マスタープランを改定し、「パークマネジメントマスタープラン～『世界一の都市・東京』の公園を創るパークマネジメント～」（以下「改定マスタープラン」という。）を策定している。

改定マスタープランでは、当初マスタープランを全体として継承しつつ、4つの基本理念と10の公園づくりの目標、目標の実現に向けた10のプロジェクトとその実施プログラムを定めている。

他方、高齢者、障害者等の日常生活及び社会生活における移動上及び施設利用上の利便性や安全性の向上が図られた自立と共生の社会の実現に向け、「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、最終改正：平成26年6月13日、以下「バリアフリー法」という。）、「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、最終改正：平成21年3月31日、以下「福祉のまちづくり条例」という。）等に基づき、バリアフリー化を進めてきたが、平成23年8月30日のバリアフリー法の改正、平成25年4月の「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「移動等円滑化条例」という。）の施行に伴い、都立公園におけるバリアフリー化のより一層の推進が図られている。

このような状況を踏まえ、都立公園において、利用者の視点に立ったサービスの提供となっているか、また、利用者に対する配慮は十分なものになっているかについて検証したところ、以下のとおり、改善を要する点が認められた。

(表 1 1) 都立公園の管理状況 (平成 2 6 年度末現在)

管理形態及び 指定管理単位	公園数	指定管理者名	公園名
直営公園	2	—	<u>上野恩賜公園</u> 、 <u>井の頭恩賜公園</u>
指定管理者	68		
防災公園グループ	13	(公財)東京都公園協会	<u>木場公園</u> 、 <u>善福寺川緑地</u> 、 <u>代々木公園</u> 、 <u>和田堀公園</u> 、 <u>城北中央公園</u> 、 <u>光が丘公園</u> 、 <u>舎人公園</u> 、 <u>水元公園</u> 、 <u>篠崎公園</u> 、 <u>葛西臨海公園</u> 、 <u>駒沢オリンピック公園</u> 、 <u>武蔵野の森公園</u> 、 <u>小金井公園</u>
都市部の公園・東部グループ	9	アメニス東部地区グループ	<u>東白鬚公園</u> 、 <u>猿江恩賜公園</u> 、 <u>亀戸中央公園</u> 、 <u>大島小松川公園</u> 、 <u>尾久の原公園</u> 、 <u>汐入公園</u> 、 <u>東綾瀬公園</u> 、 <u>中川公園</u> 、 <u>宇喜田公園</u>
都市部の公園・南部グループ	8	(公財)東京都公園協会	<u>日比谷公園</u> 、 <u>芝公園</u> 、 <u>林試の森公園</u> 、 <u>蘆花恒春園</u> 、 <u>砧公園</u> 、 <u>祖師谷公園</u> 、 <u>青山公園</u> 、 <u>明治公園</u>
都市部の公園・北部グループ	6	(公財)東京都公園協会	<u>戸山公園</u> 、 <u>善福寺公園</u> 、 <u>浮間公園</u> 、 <u>赤塚公園</u> 、 <u>石神井公園</u> 、 <u>大泉中央公園</u>
狭山丘陵グループ	4	西武・狭山丘陵パートナーズ	<u>狭山公園</u> 、 <u>八国山緑地</u> 、 <u>東大和公園</u> 、 <u>野山北・六道山公園</u>
多摩丘陵グループ	5	(公財)東京都公園協会	<u>長沼公園</u> 、 <u>平山城址公園</u> 、 <u>小山田緑地</u> 、 <u>小山内裏公園</u> 、 <u>桜ヶ丘公園</u>
武蔵野の公園グループ	12	西武・武蔵野パートナーズ	<u>武蔵野中央公園</u> 、 <u>武蔵野公園</u> 、 <u>浅間山公園</u> 、 <u>府中の森公園</u> 、 <u>野川公園</u> 、 <u>狭山・境緑道</u> 、 <u>玉川上水緑道</u> 、 <u>東村山中央公園</u> 、 <u>武蔵国分寺公園</u> 、 <u>東大和南公園</u> 、 <u>六仙公園</u> 、 <u>東伏見公園</u>
多摩部の公園グループ	5	(公財)東京都公園協会	<u>陵南公園</u> 、 <u>小宮公園</u> 、 <u>滝山公園</u> 、 <u>大戸緑地</u> 、 <u>秋留台公園</u>
夢の島公園	1	アメニス夢の島グループ	<u>夢の島公園</u>
大神山公園	1	(公財)東京都公園協会	<u>大神山公園</u>
潮風公園・台場公園	2	東京臨海副都心グループ	<u>潮風公園</u> 、 <u>台場公園</u>
横網町公園	1	(公財)東京都慰霊協会	<u>横網町公園</u>
東京臨海広域防災公園	1	西武造園(株)・(株)NHKアート 共同体	<u>東京臨海広域防災公園</u>
計	70		

(注 1) 施設の特性、地理的条件を考慮した上で、スケールメリットも確保できるようグループ化している。

(注 2) 区部の公園については東部公園緑地事務所が、多摩地区の公園については西部公園緑地事務所が、それぞれ所管しており、下線の公園が東部公園緑地事務所所管である(ただし、大神山公園は小笠原支庁所管)。

(注 3) 指定期間は、平成 2 3 年 4 月 1 日から平成 2 8 年 3 月 3 1 日までである。

ただし、駒沢オリンピック公園は平成 2 6 年 4 月 1 日から平成 2 8 年 3 月 3 1 日まで、東伏見公園及び東京臨海広域防災公園は平成 2 5 年 4 月 1 日から平成 2 8 年 3 月 3 1 日までである。

## ア 誰もが利用しやすい公園づくり

### (ア) バリアフリー・ユニバーサルデザインの推進

改定マスタープランの実施プログラム「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、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には、

- ① 物理的なバリア：園路の幅が狭い、手すりがない、段差や急勾配があるなど
- ② 情報面のバリア：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

が考えられることから、バリアフリー化に当たっては、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・ソフト両面から配慮する必要がある。

このため、都立公園におけるバリアフリー化の推進状況について見たところ、次のとおり、適切でないものやより向上が望まれるものが認められた。

#### a 情報のバリアフリー：事前の情報提供

(指摘事項7)

公園利用のための必要な情報を簡便かつ効率的に入手できるようにすべきもの

局は、「誰もが利用しやすい公園づくり」のため、多機能トイレ（以下「だれでもトイレ」という。）（音声案内装置付、オストメイト対応設備付を含む。）、ベビーベッド・ベビーチェアの設置のほか、車椅子対応水栓、授乳室等の設置や車椅子（未舗装対应用を含む。）の貸出等を行い、バリアフリー化を推進している。

また、ホームページ上の「都立公園・庭園案内」のほか、都立公園の総合的な案内として、「都立公園ガイド」を発行し、都立公園に係る情報提供を行っている。

なお、指定管理者においても、都立公園に関するホームページを作成し、情報提供を行っている。

ところで、これらの内容について見たところ、表12のような概況に加え、

- ① ベビーベッド・ベビーチェアの設置状況は、平成26年度末において、ベビーベッドは58公園、計233基（フルベッドも含む。）、ベビーチェアは39公園、計231基であるが、監査日（平成27.11.10）現在、局の情報提供媒体である「都立公園ガイド」、「都立公園・庭園案内」において掲載されていない。また、一部の指定管理者の都立公園に関するホームページにおいても、掲載されていない

- ② だれでもトイレについては、「都立公園ガイド」に掲載されている一覧表の数と実数とが異なっている、位置が異なっている、音声案内装置付きであるものの位置が異なっている
  - ③ 高齢者、障害者等対応飲用水栓（水飲場）については、「都立公園ガイド」に掲載されている一覧表の数と実数とが異なっている、位置情報がない（小山内裏公園を除く）。  
また、高齢者、障害者等対応としているものの、バリアフリールートから外れているものがある
  - ④ 点字案内板については、日比谷公園など多くの都立公園に設置されているが、「都立公園ガイド」には、芝公園を除いて、その有無及び位置情報がない
  - ⑤ 授乳室については、日比谷公園を始め各指定管理者が、限りある管理所のスペースを工夫して設置しているが、「都立公園ガイド」には表示がない
  - ⑥ 武蔵国分寺公園など4公園では、一般駐車場のほかに障害者等専用の駐車場が設けられているが、小山内裏公園を除いて、「都立公園ガイド」には表示がない
- など、バリアフリー化の情報について、掲載されていないもの又は正確でないものがある、あるいは分散して掲載されていることから、高齢者や障害者を含めた全ての人が公園を円滑に利用するために、必要かつ有益な情報（以下「必要な情報」という。）を簡便かつ効率的に入手できない状況となっていることが認められた。

これは、利用者の視点に立って進展させてきた取組を効果的に発信していないことなどによるものである。

高齢者、障害者を含めた全ての人に対して、バリアフリールート、駐車場、トイレ、管理所の位置等や、バリアフリー化状況を事前に情報提供することは、円滑な公園利用の支援に有効である。

このため、高齢者や障害者を含めた全ての人が、バリアフリー化に関する必要な情報を簡便かつ効率的に入手できるよう、公園ごとに内容を精査し、その情報を一元化した上で、公園の特性に応じて、多様な媒体において、広く、わかりやすく発信する必要がある。

局及び指定管理者は、高齢者、障害者を含めた全ての人が公園を円滑に利用するために必要な情報を簡便かつ効率的に入手できるようにされたい。

(建設局)

(公益財団法人東京都公園協会)

(アメニス東部地区グループ)

(西武・狭山丘陵パートナーズ)

(西武・武蔵野パートナーズ)

(東京臨海副都心グループ)

(西武造園株式会社・株式会社NHKアート共同体)

(表 1 2) バリアフリー化に係る情報提供・発信の概況

監査日 (平成 27. 9. 25) 現在

項 目	情報提供・発信の媒体	情報提供・発信の主体	状 況
ベビーベッドの設置	都立公園ガイド	局	記載なし
	ホームページ	局	記載なし
		指定管理者	6 指定管理者(注)のうち、5 者が記載なし。
ベビーチェアの設置	都立公園ガイド	局	記載なし
	ホームページ	局	記載なし
		指定管理者	6 指定管理者のうち、5 者が記載なし。
だれでもトイレ	都立公園ガイド	局	記載あり
	ホームページ	局	記載あり
		指定管理者	記載あり
トイレの音声案内装置設置	都立公園ガイド	局	各公園紹介頁の施設案内図に位置を表示。一覧表はない。
	ホームページ	局	各公園紹介頁の施設案内図に位置を表示。一覧表はない。
		指定管理者	設置施設のある 3 指定管理者のうち、3 者が記載なし。
高齢者・障害者対応 飲用水栓 (水飲場)	都立公園ガイド	局	記載あり
	ホームページ	局	記載なし
		指定管理者	6 指定管理者のうち、5 者が記載なし。
点字案内板	都立公園ガイド	局	各公園紹介頁の施設案内図に位置を表示：1 公園。一覧表はない。
	ホームページ	局	各公園紹介頁の施設案内図に位置を表示：1 公園。一覧表はない。
		指定管理者	記載なし
授乳室	都立公園ガイド	局	記載なし
	ホームページ	局	記載なし
		指定管理者	設置施設のある 5 指定管理者のうち、4 者が記載なし。
駐車場	都立公園ガイド	局	記載あり (障害者等専用の駐車場の記載がない公園がある)。
	ホームページ	局	記載あり (障害者等専用の駐車場の記載がない公園がある)。
		指定管理者	記載あり (障害者等専用の駐車場の記載がない公園がある)。
バリアフリールート の設定・案内 (車椅子、 ベビーカー用等)	都立公園ガイド	局	記載なし
	ホームページ	局	記載なし
		指定管理者	6 指定管理者のうち、5 者が記載なし。
車椅子貸出	都立公園ガイド	局	記載あり
	ホームページ	局	記載なし
		指定管理者	6 指定管理者のうち、5 者が記載なし。

(注) 実地監査を行った公園の指定管理者 6 者

(意見・要望事項1)

都立公園に係る各ホームページのアクセシビリティ・ユーザビリティについて

局が所管する都立公園に係るホームページには、公園緑地部が管理する「都立公園・庭園案内」のほか、東部公園緑地事務所が管理する「上野恩賜公園ホームページ」、西部公園緑地事務所が管理する「井の頭恩賜公園ホームページ」がある。

また、指定管理者においても、都立公園に関するホームページを作成し、情報提供を行っている。

このように、都立公園の情報は、局が管理しているホームページのみならず、関連する複数のホームページにて提供されている。

そこで、これらのホームページに係る高齢者や障害者を含めた全ての人にとって必要なアクセシビリティ（注1）及びユーザビリティ（注2）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」（平成26年4月1日総務局行政改革推進部、以下「都ホームページ作成基準」という。）に含まれる以下の事項について、運用及び連携の状況を確認した。

ア サイト構造、ナビゲーション機能、検索、リンク設定

イ 個人情報保護

ウ 各種支援プログラム対応（音声変換ソフトでの解釈）

エ わかりやすさ（アイコン、用語、弱視者や色覚障害者への配慮等）

オ バリアフリー、ユニバーサルデザインに係る情報

カ 利便性（必要な情報の掲示等）

その結果、監査日（平成27.10.28）現在、表13のような状況が見受けられた。

局は、現在、局が管理しているホームページについて、都ホームページ作成基準に準拠させる改修を業務委託契約により行っており、これにより、局のホームページ（表13の網かけ部分）は統一基準に準拠したものに改善されるものの、

① 指定管理者が管理しているホームページについては、当該改修に含まれていないこと

② 表13の「利便性(必要な情報の掲示等)」については、当該改修に含まれていないこと

から、局及び指定管理者は、改修と併せて、これらについても留意し、高齢者や障害者を含めた全ての人が必要な情報にアクセスできるアクセシビリティ及びユーザビリティをより一層向上させることが望まれる。

(建設局)

(公益財団法人東京都公園協会)

(アメニス東部地区グループ)

(西武・狭山丘陵パートナーズ)

(西武・武蔵野パートナーズ)

(注1) アクセシビリティ：高齢者や障害者を含めた全ての人がどの程度利用可能か又は利用しやすいかなどを表す語

(注2) ユーザビリティ：様々な機能になるべく簡単な操作でアクセスできる、使っていてストレスや戸惑いを感じないなど、使いやすさを表す語

(表13) 各ホームページのアクセシビリティ・ユーザビリティの概況

監査日(平成27.10.28)現在

ホームページ管理者		建設局			(公財)東京都公園協会	アメス東部地区グループ	西武・狭山丘陵パートナーズ	西武・武蔵野パートナーズ
ホームページ名		都立公園・庭園案内	上野恩賜公園ホームページ	井の頭恩賜公園ホームページ	公園へ行こう!	東京都東部9公園	狭山丘陵の都立公園へきてみて!	むさしのの都立公園
ト画面読上げソフトへの対応	ジャンプ機能	なし	なし	なし	○	○	○	○
	マップ情報の読み上げ	不正確	不正確	不正確	不正確	不正確	不正確	○
	画像の情報の読み上げ	不正確	○	○	○	○	○	○
ハイコントラスト表示等画面への対応		○	○	○	一部表示されない	一部表示されない	一部表示されない	一部表示されない
問合せ先の表示		電話番号のみ表示	電話番号のみ表示	電話番号のみ表示	○	○	○	○
キーボードのみでの操作		○	○	○	一部で操作不可	○	○	○
利便性(必要な情報の掲示等)	情報の鮮度	・期間の過ぎている施設休止情報を掲載(府中の森公園) ・既開園エリアを開園予定と掲載(東京臨海広域防災公園)	○	○	近年開園した公園の掲載なし(東京臨海広域防災公園、東伏見公園)	○	○	公園マップを更新していないものあり(武蔵野中央公園ほか7公園)
	撮影許可手続きの案内	各公園の注意事項等の掲載又はリンクがない		掲載なし	○	○	○	○
	その他	キャンプ広場利用手続きの掲載内容が不十分	○	園内施設利用手続きに関する掲載なし	駐車場情報の掲載内容誤り(上野恩賜公園)	○	○	○

(注1) 局及び指定管理者4者のホームページについて確認を行った。

(注2) ○：各ホームページの主要ページ等について確認した結果、その範囲において問題なし

(注3) 画面読み上げソフト：主に全盲の視覚障害者がパソコンを利用する際に用いるソフトウェア。非対応の場合、音声読上げの途中で、目的の部分へジャンプさせることができない、画像の内容が音声で正確に説明されないなどの不具合が生じる。

(注4) ハイコントラスト表示等画面：通常の画面の配色では見づらいと感じる弱視者や色覚障害者向けに、配色を見やすいものに変更した画面。

(注5) 問合せ先の表示：聴覚障害者など、電話では問合せができない人への対応として、FAX番号、メールアドレス等を掲載すること。

(注6) キーボードのみでの操作：上肢障害者や視覚障害者など、マウスを利用することができない人のために、キーボードのみでの操作を可能とすること。

## **b 情報のバリアフリー：現地における情報提供**

(指摘事項8)

案内板等について移動等円滑化基準に適合させるべきもの

バリアフリー法第13条第1項において、公園管理者等は、特定公園施設（園路及び広場、屋根付広場、休憩所、野外劇場、野外音楽堂、駐車場、便所、水飲場、手洗場、管理事務所、掲示板、標識）の新設、増設又は改築を行うときは、当該特定公園施設を、移動等円滑化のために必要な特定公園施設の設置に関する条例で定める基準（以下「移動等円滑化基準」という。）に適合させなければならないとされている。

これを受け、移動等円滑化条例において、移動等円滑化基準が定められており、条例では、不特定かつ多数の者が利用し、又は主として高齢者、障害者等が利用する掲示板、案内板及び標識（以下「案内板等」という。）は、「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施行規則」（平成24年東京都規則第170号、以下「規則」という。）で定める基準に適合させなければならない（第10条）、特定公園施設の配置を表示した標識を設ける場合は、当該標識のうち一以上は、園路及び広場の出入口の付近に設けなければならない（第11条）とされている。また、規則において、案内板等は、平仮名、ピクトグラム、ローマ字等による標示を併用すること、案内板には、車椅子での利用が可能な園路及び施設を表示すること（第12条）とされている。

ところで、案内板等の状況について見たところ、表14の秋留台公園のように条例施行前から、だれでもトイレ、車椅子対応水飲場、車椅子対応野外卓等の施設を園内全ての案内板に表示している事例がある一方、表15のとおり、条例施行後に設置したものであっても、車椅子での利用が可能な園路及び施設を表示しておらず、移動等円滑化基準に適合していない事例が認められた。

案内板等は、公園施設の配置や経路を示す又は園内外からの誘導を行うものであり、公園利用の利便性、安全性の向上を図る上で重要な施設であることから、移動等円滑化基準に適合させる必要がある。

局及び指定管理者は、それぞれが管理する都立公園における案内板等の設置に当たっては、移動等円滑化基準に適合させられたい。

また、局は、当該事案の設置に当たっては、指定管理者から協議又は報告を受けていることから、指定管理者に対し、案内板等について、移動等円滑化基準に適合させるよう指導されたい。

(建設局)

(公益財団法人東京都公園協会)

(アメニス東部地区グループ)

(表 1 4) 条例施行前から、車椅子での利用が可能な施設を案内板に表示している事例

公園名	設置時期	基数等	当該案内板設置者
秋留台公園	平成 1 6 年頃	園内の全案内板	公益財団法人東京都公園協会
上野恩賜公園	平成 2 4 年 3 月	2 基	東部公園緑地事務所
東大和南公園	平成 2 3 年度	1 基	西武・武蔵野パートナーズ

(表 1 5) 移動等円滑化基準に適合していない事例

公園名	設置時期	基数等	当該案内板設置者
上野恩賜公園	平成 2 6 年 2 月	1 基	東部公園緑地事務所
宇喜田公園	平成 2 7 年 3 月	2 基	アメニス東部地区グループ
日比谷公園	平成 2 6 年 4 ～ 7 月	3 基	公益財団法人東京都公園協会

(意見・要望事項 2)

管理所における情報提供の充実について

高齢者、障害者等が公園を利用する際には、掲示板、案内板及び標識以外にも案内が必要な場合があり、公園の管理所において、公園利用者に対して園内施設の場所や経路、利用方法等の基本的な情報のほか、車椅子での利用可能な施設の位置、障害に応じた利用の目安などの移動等円滑化整備状況（以下「バリアフリー化状況」という。）について、情報提供することが有効である。

このため、各都立公園の管理所では、表 1 6 のとおり、バリアフリールートを示した公園パンフレット、バリアフリーマップの配布など、高齢者、障害者等に対応できる多様な情報の提供を行っている。

ところで、都立公園のバリアフリー化は、一度の整備や改修により全てを実現することは困難であることから、障害等の程度や利用方法により利用できない又は利用困難な箇所なども含めたバリアフリー化状況を利用者に広く提供していくことが重要である。また、案内板等は、簡単には新設・更新できないことから、各公園において配布する公園パンフレット、バリアフリーマップなど、簡便かつ早急に対応できる情報提供手段を最大限活用して、バリアフリー化状況について、効果的・効率的に情報提供することが有効である。

このため、バリアフリー化状況についての情報提供を行っていない都立公園においては、これを行い、既に実施している都立公園にあっては、未提供の情報について提供の是非を検討するなど、更なる充実が求められる。

局及び指定管理者は、管理所における情報提供の充実を図ることが望まれる。

(建設局)

(公益財団法人東京都公園協会)  
 (アメニス東部地区グループ)  
 (西武・狭山丘陵パートナーズ)  
 (西武・武蔵野パートナーズ)  
 (東京臨海副都心グループ)  
 (西武造園株式会社・株式会社NHKアート共同体)

(表16) バリアフリー化状況について情報提供している都立公園(例)

公園名	情報提供の状況
上野恩賜公園	バリアフリールートを示した公園パンフレットあり。
大島小松川公園	内部資料で「バリアフリールート図」があり、必要に応じて窓口にて利用者に提示している。
小山内裏公園	バリアフリーマップあり。
葛西臨海公園	車椅子対応水栓の位置図をサービスセンターに備え付け、必要に応じて、窓口にて利用者に提示している。
潮風公園	バリアフリーマップあり(授乳室の記載もある)。
石神井公園	バリアフリールートを示した公園パンフレット(マップ)あり。 内部資料で「バリアフリールート図」があり、必要に応じて窓口にて利用者に提示している。
東大和南公園	バリアフリールートを示した公園パンフレットあり。
日比谷公園	ベビーベッドが設置されているだけでもトイレについて、公園パンフレットに記載あり。
府中の森公園	バリアフリールート、授乳室を示した公園パンフレットあり。
武蔵国分寺公園	バリアフリールート、授乳室を示した公園パンフレットあり。
武蔵野中央公園	バリアフリールート、授乳室を示した公園パンフレットあり。

(指摘事項9)

園路の現況を正確に情報提供すべきもの

局が所管する各都立公園の案内板、マップ等の情報媒体を確認したところ、次のとおり、問題点が認められた。

ア 石神井公園には、バリアフリールートが設定されており、そのルートは、園内の案内板及び利用者に配布しているマップに記載されている。

当該ルートを確認したところ、公園管理所から三宝寺池に向かうルートの一部に、介添者の支えがないと車椅子での通行が困難な急勾配があるが、その情報が案内板、マップともに記載されていない。

イ 小山内裏公園には、バリアフリールートが設定されており、園内にバリアフリーマップ

が掲示してある。

当該ルートを確認したところ、多摩境口から南広場に向かい、尾根緑道に抜けるルートの一部に、介添者の支えがないと車椅子での通行が困難な急勾配があるが、その情報がバリアフリーマップに記載されていない。

このように、公園利用者が快適に園内を通行するために必要な情報の提供が不足しており、利便性が低下する状況となっているため、正確な情報を提供する必要がある。

局は、園路の現況を正確に情報提供されたい。

(建設局)

(意見・要望事項3)

バリアフリールートの設定及び案内の促進について

局は、移動等円滑化条例施行以前においても、福祉のまちづくり条例が施行された平成8年度以降、各都立公園の改修の際に、バリアフリールートを設定し、その案内や段差解消等の補修を、多くの都立公園で実施してきている。

このバリアフリールートの設定及び情報提供（以下「案内」という。）について見たところ、狭山公園や小山内裏公園のように丘陵地であってもバリアフリールートを設定し案内している公園がある一方で、表17のとおり、

- ① バリアフリールートを設定していない
- ② 案内を行っていない

などの事例が認められた。

これは、バリアフリールートの設定が地形的条件等により困難であったこと、バリアフリールートの具体的な定義がないことなどによるものであるが、高齢者、障害者を含む全ての人の移動や施設利用の利便性、安全性を向上させるためには、都立公園の出入口及び駐車場から特定公園施設及び主要な公園施設に至るまでの経路を確保し、当該経路をバリアフリー化することが重要である。

そのため、これまでバリアフリールートの設定及び案内を行っていない都立公園においては、公園内の自然環境や人文資源の現状だけでなく、周辺地域における高齢者、障害者等の関連施設の立地状況も勘案し、公園の特性や位置付けに応じて、どのような公園利用をバリアフリーで提供するか、どのようなルートを確保し、どの施設をバリアフリー化するか検討し、バリアフリー化が困難な場合は、施設整備のみならず人的支援や機器貸出等による利用サポートを含めた当該公園の特性に応じた代替的な方策を検討する必要がある。

局は、バリアフリールートの設定及び案内の促進に向けた検討を行うことが望まれる。

(建設局)

(表 1 7) バリアフリールートを設定・案内していない都立公園 (例)

公園名	バリアフリールートの設定状況	案内 (情報提供) の状況
井の頭恩賜公園	設定していない 理由：ほとんどの出入口からメインの施設である井の頭池周辺までの間に、階段や車椅子での通行が困難なスロープがあるため。	監査日 (平成 2 7. 1 1. 9) 現在、案内板及び公園パンフレットには表示していない。 聞かれた場合、西部公園緑地事務所職員及び管理所の案内業務受託者が、スロープが急であるなどの情報とともに、通れそうな箇所を説明しているとのことである。
東大和公園	設定していない 理由：地形的に平坦地が少なく、入口に段差があるため。	段差があるので、案内していない。 近隣に福祉施設があり、車椅子の方も多く、車椅子の方は、公園の外周から見ている状況とのことである。 指定管理者は、バリアフリールートの設定を検討し、局に施設改修要望を提出しており、局は平成 2 8 年度予算において改修を要求中である。

### ○ 施設面のバリアフリー

(指摘事項 1 0)

だれでもトイレ等の改善をすべきもの

局が所管する都立公園内の各施設を確認したところ、一部の都立公園について、だれでもトイレの設置及びそのアプローチについて、次のとおり、問題点が認められた。

ア 葛西臨海公園内には、トイレが合計 1 7 か所 (レストラン及び有料施設内のものを除く。) あり、そのうち 1 4 か所にだれでもトイレが設置されている。

芦ヶ池付近に設置されているだれでもトイレを見たところ、男性側のトイレに入らないとだれでもトイレに行けない構造となっており、女性が利用しづらい状況となっている。

なお、当該だれでもトイレにはベビーベッドが設置されている。

イ 秋留台公園内には、トイレが合計 5 か所あり、そのうち、陸上競技場入口付近と公園管理所内の 2 か所にだれでもトイレが設置されている。

陸上競技場入口付近のだれでもトイレを見たところ、男性側のトイレに入らないとだれでもトイレに行けない構造となっており、女性が利用しづらい状況となっている。

ウ 大島小松川公園内には、トイレが合計 9 か所 (有料施設利用者専用のを除く。) あり、その全てにだれでもトイレが設置されている。

テニスコート付近に設置されているだれでもトイレを見たところ、監査日 (平成 2 7. 1 0. 2 3) 現在、入口の引き戸が重く、開閉が困難であること、また、だれでもトイレに向かう唯一のアプローチの一部に亀裂があり、段差が生じていることにより、車椅子使用者等が利用しづらい状況となっている。

これらは、バリアフリー化を進める局の施策に合致していないものとなっており、改善する必要がある。

局は、だれでもトイレ等の改善をされたい。

(建設局)

#### d ハード・ソフト両面からのバリアフリー化に向けて

(指摘事項 1 1)

移動等円滑化基準に係る指針を策定し、指導を徹底すべきもの

局は、バリアフリー法、移動等円滑化条例等に基づきバリアフリー化を推進しているが、前述の指摘事項 7 から 1 0 及び意見・要望事項 1 から 3 のとおり、移動等円滑化基準に適合していない事例があるなど、法令の趣旨に照らして不十分又はより一層の配慮を要する状況が認められた。

これらは、

- ① ホームページの更新及び「都立公園ガイド」の改訂に当たって、法令等に即した見直しを行っていないこと
- ② バリアフリールートや対象施設の定義が明確でないこと
- ③ 案内板等に係る表示対象・方法のルールなどが無いこと
- ④ 各都立公園の実態の把握が十分でないこと

などによるものである。

この状況について、公園緑地部は、監査日（平成 2 7 . 1 1 . 1 0）現在、移動等円滑化条例に基づくバリアフリー化のより一層の推進のため、移動等円滑化条例の運用・解釈に係るマニュアルを作成中であり、平成 2 7 年度末までに完成させ、平成 2 8 年度から運用する予定であるとしている。

しかしながら、移動等円滑化条例の運用・解釈に係るマニュアルの運用が、条例施行 3 年経過後の平成 2 8 年度となることは適時とはいえず、マニュアルの内容に、案内板等のルールなどが含まれていないため、各都立公園の現状を把握・分析の上、移動等円滑化基準に係る具体的な指針を策定する必要がある。

また、局は、公園管理者であり、新設時等における移動等円滑化基準適合義務、同基準適合維持義務、既存施設に係る同基準適合努力義務等が課されるため、自らがバリアフリー法、移動等円滑化条例等の趣旨を体現するとともに、指定管理者に対して同趣旨に基づく管理を徹底するよう指導する必要がある。

局は、移動等円滑化基準に係る指針を策定し、指導を徹底されたい。

(建設局)

## (イ) 案内機能の強化・充実

### (指摘事項 1 2)

ホームページの記載内容を適切に更新すべきもの

局は、「誰もが利用しやすい公園づくり」を推進するため、各都立公園のホームページにおいて、正確な情報をわかりやすく提供するよう努めている。

ところで、指定管理者が管理するホームページ「むさしの都立公園」を見たところ、次のとおり、問題点が認められた。

ア ホームページに掲載されている 1 2 公園のうち、狭山・境緑道と玉川上水緑道を除く 1 0 公園については、各公園マップに施設等の設置箇所が記号で示されている。

そのうち、六仙公園と東伏見公園を除く 8 公園については、マップに示されている記号の凡例がなく、トイレを表す●や、だれでもトイレを表す★などの記号が何を示しているのか読み取れない。

イ 武蔵野中央公園について、正面口付近にあるバス停の名称は「武蔵野中央公園」であるが、ホームページの公園マップでは、監査日（平成 2 7 . 1 0 . 2 8）現在、「八幡町」となっているなど、現況と内容が一致していない箇所がある。

これは、平成 2 3 年度以降の現指定管理者が、平成 2 2 年度以前の指定管理者が管理していたホームページのうち地図部分のみをそのまま使用し、その後、更新していないことによるものである。

指定管理者は、ホームページの記載内容を適切に更新されたい。

(西武・武蔵野パートナーズ)

### (指摘事項 1 3)

園内施設情報を適切に提供すべきもの

局は、都立公園に係る情報については、冊子やホームページ等を用いて積極的に発信していくこととしている。

そこで、都立公園の園内施設に係る情報提供について見たところ、次のとおり、問題点が認められた。

ア 西部公園緑地事務所が直営で管理している井の頭恩賜公園には、園内の 1 5 か所に案内板、2 か所に点字案内板が設置されているが、そのうち、吉祥寺駅側から西園側に向かう園路の途中にある案内板 1 基について、記載内容が古く、現況と合っていない。

具体的には、西園に新しくできた施設である野球場、遊びの広場、第二駐車場が表示されていない。また、西園には多くのイベントが開催される「文化交流広場」があるが、当

該案内板ではその場所が「新公園」と表示されているため、イベント参加者等が会場に向かう際にわかりづらい記載内容となっている。

イ 葛西臨海公園には、幼児を対象とした遊び場「わくわく広場」がある。

当該広場は、柵で囲われ、遊具14基が設置された広場であり、入口には利用案内が記載された看板が設置されている。

しかしながら、「わくわく広場」に関する情報は、監査日（平成27.10.1）現在、園内の案内板、マップ、ホームページ等のいずれにも記載がない。

そのため、園内に「わくわく広場」があることは、現地を通ったことがある公園利用者しか知ることができず、初めて当該公園を訪れる利用者や、事前に当該公園について知りたい方への情報提供が不足している状況となっている。

局及び指定管理者は、園内施設情報を適切に提供されたい。

（建設局）

（公益財団法人東京都公園協会）

（意見・要望事項4）

直営公園ホームページの多言語表示への対応について

局は、海外から訪れる人々が安心して公園内を散策できるとともに、都立公園に係る情報を容易に得ることができるよう、多言語表示の充実に努めている。

そこで、局が所管する都立公園の各ホームページについて、多言語表示の対応状況を確認したところ、指定管理者が管理している都立公園のホームページについては、英語表示には概ね対応しており、一部、未対応の都立公園があるが、これについても、平成28年度を目途に対応させる予定とのことである。

一方、局が直営で管理する上野恩賜公園と井の頭恩賜公園のホームページは、日本語表示のみであり、英語等の多言語表示については、監査日（上野恩賜公園：平成27.10.30、井の頭恩賜公園：平成27.11.2）現在、具体的な計画も立てられていなかった。

しかしながら、両公園は東京を代表する都立公園であり、また、公園内には、動物園、博物館、美術館等もあることから、それらの施設を利用するために当該公園を訪れる海外の利用者が多い状況にある。

局は、「誰もが利用しやすい公園づくり」を推進するためにも、直営公園ホームページを多言語表示に対応させることが望まれる。

（建設局）

## イ 安全・快適な公園づくり

(指摘事項 14)

緊急対応等経費の適切な計画策定及び執行を図り、利用者の安全性・快適性を確保すべきもの

潮風公園では、表 18 のとおり、緊急対応等経費(注)執行計画において、災害対策(応急措置)及び都民要望対応経費のほかに、具体的に補修を行うべき事案として、①園路舗装補修(インターロッキング、平板等一式 300 万円)が第 1 四半期、②公園管理事務所外壁破損箇所補修及び地盤沈下復旧工事(162 万円)が第 3 四半期に計画されている。

しかしながら、この執行状況について見たところ、表 19 のとおり、これらの事案も含む全ての執行が第 4 四半期となっており、特に、①については、当該公園の中心にある太陽の広場周辺の園路の一部で、インターロッキングや石張等に欠損や不陸が生じ、つまずきやすい部分があることから、当初は第 1 四半期に予定していたものである。

このことについて、指定管理者は、台風・雪害の対策費を十分に留保しておきたかったため、その必要額が確定した後の第 4 四半期の執行(契約日:平成 27. 2. 23、履行期限:平成 27. 3. 31)となったとしている。

当該公園を所管する東部公園緑地事務所は、緊急対応等経費について、年度当初に執行計画を提出させ、さらに四半期ごとには執行状況報告書を提出させており、緊急対応等経費が計画的に執行されない状況について協議を受けていたが、早期に行うよう指導を行っていない。

この結果、危険な部分については指定管理者が直営施工にて緊急補修した箇所もあるものの、約 1 年もの間、主要園路の一部の不陸が解消されていない状態であった。この状態が継続することは、再び欠損が生じるなど、安全性が損なわれる可能性もあり、早期の対応が必要である。

指定管理者は、緊急対応等経費の適切な計画策定及び執行を図られたい。

局は、緊急対応等経費の執行に係る協議に当たっては、安全性を優先した指導を行い、利用者の安全性・快適性を確保されたい。

(建設局)

(東京臨海副都心グループ)

(注) 緊急対応等経費

局は、「緊急対応等経費 執行の手引き」により以下のように定めている。

- ・ 目的 : 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に計上したものである。
- ・ 経費の使途 : ①台風、大雨、大雪等によって生じた被害等に対する一時対応経費(た

だし、1件当たり30万円未満のものを除く。)

②1件当たり30万円以上の補修修繕業務で、緊急性を要するもの

③その他、利用者の安全性や利便性等を改善する上で必要となる補修工事で、都との協議により行う業務

- ・金額の決定等：年間に執行する緊急対応等経費の総額は、都と指定管理者が協議の上、執行計画書において決定する。

台風、年度末の大雪等の災害時対応を念頭に置き、計画的な執行に努めること。執行計画で定めた経費総額を超える場合は、現地の状況や規模、緊急性などを勘案、都と指定管理者が協議の上、適切に対処するものとする。

(表18) 緊急対応等経費執行計画 (平成26年度)

(単位：千円)

件名	執行概要	金額	施行予定時期
台風対策(応急措置)		1,600	第2・3四半期
雪害対策(応急措置)		500	第4四半期
都民要望対応経費		1,680	第3四半期
園路舗装補修	インターロッキング、平板補修等一式	3,000	第1四半期
公園管理事務所外壁破損箇所補修ほか	建物外壁破損箇所等の補修ほか	1,620	第3四半期

(表19) 緊急対応等経費執行状況報告書

(単位：千円)

件名	執行概要	金額	契約の履行期限
太陽の広場園路補修	インターロッキング、平板補修等一式	2,958	平成27.3.31
管理事務所外壁他補修工事	建物外壁破損箇所等の補修ほか	1,673	平成27.3.31
バーベキュー場舗装補修工事		1,689	平成27.3.31
遊具補修		975	平成27.3.31
バーベキュー場他排水設備修繕		997	平成27.3.31

(意見・要望事項5)

施設改修要望に係るサービス向上のための共通認識づくりについて

局は、自らが実施する各公園施設の大規模改修について、各指定管理者から、毎年度、施設改修要望を提出させているが、これには、遊具を始めとする安全確保のための補修・更新も含まれている。

しかしながら、これらの指定管理者からの施設改修要望に対する結果について、管理運営状況の確認の場などフィードバックする仕組みはあるものの、予算措置されたもの中心の内容となっており、予算要求を延期したものや予算化されなかったものについては、これらに対する局の評価、実施方針、実現の見通しなどの情報が、表20のとおり、各指定管理者に

提供されていない事例が見受けられており、フィードバックの仕組みが十分に機能していない面がある。

施設改修要望に対する局の評価、実施方針、実現の見通しなどの情報を得られた場合には、指定管理者が自ら行う維持管理の中で、代替的な方策を検討し創意工夫をして改善に取り組んでいる事例（府中の森公園：2号トイレのベビーベッドの設置など）もあることから、予算に関する情報提供には限界はあるものの、施設改修要望について、指定管理者と積極的に意思疎通を行い、サービス向上のための共通認識を高める必要がある。

局は、施設改修要望に係るサービス向上のための共通認識づくりに向けて、指定管理者との積極的な意思疎通を図ることが望まれる。

（建設局）

（表20）指定管理者からの施設改修要望（例）

公園名	改修箇所	改修内容等	指定管理者の要望時期	監査日（平成27.11.10） 現在の局の対応状況
秋留台公園	だれでもトイレ	バリアフリー化	平成27年度要望 （平成26年5月提出）	平成28年度改修費予算 要求中
潮風公園	複合遊具、回廊 の更新	国の指針に基づく安全基準 の確保	平成27年度要望 （平成26年5月提出）	平成27年度予算措置
舎人公園	放送設備	防災機能の強化	平成26年度要望 （平成25年5月提出）	平成28年度改修費予算 要求中
東大和南公園	管理所(カウンタ ー、アプロー チ、入口、会議 室)	・バリアフリー化 ・ボランティア活動及び情 報交換の場、情報発信の拠 点としての機能の充実	平成26年度要望 （平成25年5月提出）	平成28年度設計費予算 要求中
陵南公園	だれでもトイレ	バリアフリー化	平成27年度要望 （平成26年5月提出）	平成28年度設計費予算 要求中

## ウ 利用者ニーズの把握と業務への反映

指定管理者の管理運営状況等に関する苦情・要望・意見等について、局は、その収集及び正確な内容把握に努め、必要に応じて調査を実施し、対象事実があると認められた場合は、速やかに是正措置等を実施することが求められている。

また、直営による管理においても、苦情・要望・意見等の利用者ニーズを把握し、業務へ反映することは不可欠である。

そこで、利用者ニーズの把握と業務への反映に係る状況について見たところ、次のとおり、適切でない事例が認められた。

(指摘事項 1 5)

苦情・要望の対応状況を適切に管理すべきもの

西部公園緑地事務所では、直営で管理している井の頭恩賜公園に対する苦情・要望について、苦情等受付者が作成した「苦情・要望管理シート」等の個票を各担当者、各係長及び管理課長に回覧し、苦情等の内容に応じて各担当者が対応を行っている。

しかしながら、監査日（平成 27. 11. 2 及び平成 27. 11. 9）現在、これらの個票を見たところ、苦情等受付時の処理内容のみが記載され、その後の処理状況や結果が記載されていなかった。

そこで、その後の対応状況を確認したところ、表 2 1 のとおり、対応結果については、担当者に個別に問い合わせなければわからない状況となっていることが認められた。

このため、苦情・要望に対する迅速かつ公平な対応を確保するとともに、利用者ニーズを的確に把握し公園の管理運営業務に反映するためには、苦情・要望の傾向や対応状況を組織的に把握し、情報共有する必要がある。

局は、苦情・要望の対応状況を適切に管理されたい。

(建設局)

(表 2 1) 苦情等の処理・措置状況が不明なもの (例)

受付年月日	苦情・要望の内容 (要旨)	個票に記載された処理内容 (要旨)	実地監査における確認状況
平成26. 4. 6	松の枝が折れている。	確認する。	平成26. 4. 6 契約業者に指示 平成26. 4. 7 対応完了
平成26. 9. 11	スズメバチ駆除、枝の剪定、下草刈り要望	管理課に伝えると回答した。	平成26. 9. 19 契約業者に指示 平成26. 10. 3 対応完了
平成27. 1. 20	園路灯が切れている。	担当者に伝えると回答した。	平成27. 1. 21 契約業者に指示 平成27. 1. 26 復旧
平成27. 3. 13	水飲場の水が白濁している。	確認しますと答え、現場を確認した。	管取替工事に伴う一時的な気泡混入が原因で、同日中に解消した。

(指摘事項 1 6)

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べきもの

各公園緑地事務所は、指定管理者に対して、「管理運営月報」による報告を求め、管理運営状況について確認・分析を行っている。

そこで、指定管理者から報告されている各種報告、苦情・要望・意見及びその対応状況について見たところ、西部公園緑地事務所所管の公園について、苦情・要望・意見に係る対応

状況が報告されているものの、表 2 2 のとおり、「検討する旨伝えた」などとする記載であり、最終的な処理・措置状況の記載がなく、不明となっている。

苦情等については、その処理・措置状況など、指定管理者が適切に管理運営業務へ反映しているか確認することが必要であり、また、これを局の業務に反映するものでもあることから、毎月行っている指定管理者に対する管理運営状況の確認の場など、利用者ニーズの把握及び業務へ反映する仕組みを十分に機能させ、効率的に確認し、効果的に業務へ反映させることが重要である。

局は、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十分に機能させられたい。

(建設局)

(表 2 2) 苦情等の処理・措置状況が不明なもの(例)

公園名	種類	年月日	内容	対応	実地監査における確認状況
狭山公園	問合せ	平成26.8.21	海外向けパンフレットの掲載依頼	担当者に連絡して、検討・確認する旨回答。	平成26.8.22に掲載了承を回答済み
	問合せ	平成26.8.25	先月、裏の土留めを崩された件、そのままがどうなっているのか。	担当者に連絡して、検討・確認する旨回答。	平成27.3.11～13に施工済。
玉川上水緑道	要望	平成27.3.23	ロープ柵等の設置要望	現場状況を確認、次年度にロープ柵等の設置を検討する。	平成27年度第3四半期に実施予定
野川公園	意見	平成27.3.12	もう少し子どもが楽しく遊べる展示を作ってほしい。	今後増やす予定。来年度にかけて実施予定。	平成27.3末に実施、平成27年度に強化実施。

(注) 実地監査日：平成27.10.27及び平成27.10.28

(指摘事項 1 7)

利用者ニーズの把握及び業務への反映に向け、報告内容を適切に確認すべきもの

指定管理者から提出される「管理運営月報」は、入園者数のほか、問合せ、苦情、要望・激励の件数などが記載されている。そのうち、要望・激励の件数は、要望及び激励を合算して報告する様式となっており、その内訳を記載するものとなっていない。

このため、西部公園緑地事務所では、指定管理者に対して、その内訳がわかる資料を提出させているが、東部公園緑地事務所は、監査日(平成27.9.25)現在、これを行っておらず、指定管理者制度を導入している所管の都立公園に係る要望・激励の内訳(件数、内容)が不明となっている。苦情等を報告させる別様式にて要望の主なものも把握できているが、要望・激励の件数が突出したものであっても、その内容を確認していないことが認められた。

要望は対応を要するものであり、また、利用者ニーズとして指定管理者の管理運営業務及び局の業務に反映するものであることから、利用者ニーズの把握及び業務への反映について、効率的・効果的に行う必要がある。

局は、利用者ニーズの把握及び業務への反映に向け、報告内容を適切に確認されたい。

(建設局)

(指摘事項18)

意見箱の設置により利用者ニーズの把握の充実を図るべきもの

実施プログラム「都民ニーズの把握と施策への反映」では、利用者に対する利用者満足度調査を継続するとともに、調査結果で明らかになった問題点や寄せられた意見・要望等を管理運営に反映させることにより、より良い公園に向けた改善に努めていくとしている。

そこで、各都立公園では、利用者満足度調査のほかに、常時かつ気軽に意見・要望等を寄せられるよう意見箱を公園の管理所に通年設置するなどして、幅広く利用者ニーズの把握に努めている。

しかしながら、西部公園緑地事務所が直営管理している井の頭恩賜公園においては、管理所など公園内に意見箱を設置しておらず、また、ホームページなどの意見・要望等を寄せられるような代替手段もなく、通年で幅広く利用者ニーズを把握する方策が講じられていない状況となっている。

簡便に幅広く利用者ニーズを把握する一手段である意見箱を設置することは、通年にわたり幅広く利用者ニーズを把握し、当該公園の管理運営及び所管公園の指定管理状況の確認・指導業務に反映させるための重要な手段である。

局は、意見箱の設置により、井の頭恩賜公園における利用者ニーズの把握の充実を図られたい。

(建設局)

### (3) 海上公園

港湾局は、「東京都海上公園条例」（昭和50年東京都条例第107号）に基づき、海上公園の設置及び管理運営を行っている。

海上公園38公園について、表23のとおり、管理運営に特殊性のある施設は施設ごとに指定管理者を指定し、管理運営に類似性・同一性がある公園は、スケールメリットと地域性、道路ネットワークを勘案しグループ化して指定し、管理を行っている。また、都の公園管理を効果的・効率的に行うため、指定管理者の導入を契機に海上公園と隣接する都立公園（建設局所管）との一体管理を行っている。

また、局は、海上公園の今後の方針である『「新たな海上公園」への取り組み』（平成15年2月）に基づき、①ホームページのリニューアルによる効果的なアピール、②ユニバーサルデザインへの取組などを実施している。

他方、高齢者、障害者等の日常生活及び社会生活における移動上及び施設利用上の利便性や安全性の向上が図られた自立と共生の社会の実現に向け、「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、最終改正：平成26年6月13日、以下「バリアフリー法」という。）及び「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、最終改正：平成21年3月31日、以下「福祉のまちづくり条例」という。）に基づき、バリアフリー化を進めてきている。

このような状況を踏まえ、海上公園において、利用者の視点に立ったサービスの提供となっているか、また、利用者に対する配慮は十分なものになっているかについて検証したところ、以下のとおり、改善を要する点が認められた。

(表 2 3) 海上公園の管理状況 (平成 2 6 年度末現在)

指定管理単位	公園数	指定管理者	公園名
東部地区	7	東京港埠頭㈱	辰巳の森海浜公園、新木場公園、辰巳の森緑道公園、夢の島緑道公園、新木場緑道公園、春海橋公園、晴海ふ頭公園
南部地区	16	アメニス海上南部地区グループ	大井ふ頭中央海浜公園、城南島海浜公園、品川北ふ頭公園、コンテナふ頭公園、みなとが丘ふ頭公園、東海ふ頭公園、城南島ふ頭公園、京浜島ふ頭公園、芝浦南ふ頭公園、京浜運河緑道公園、大井ふ頭緑道公園、東海緑道公園、城南島緑道公園、昭和島北緑道公園、京浜島緑道公園、京浜島つばさ公園
臨海副都心地区	11	東京臨海副都心グループ	お台場海浜公園、シンボルプロムナード公園、東八潮緑道公園、青海北ふ頭公園、青海南ふ頭公園、暁ふ頭公園、青海緑道公園、青海中央ふ頭公園、水の広場公園、フェリーふ頭公園、有明西ふ頭公園
若洲海浜公園	1	若洲シーサイドパークグループ	若洲海浜公園
有明テニスの森公園	1	有明テニス・マネージメントチーム	有明テニスの森公園
東京港野鳥公園	1	東京港野鳥公園グループ	東京港野鳥公園
葛西海浜公園	1	(公財) 東京都公園協会	葛西海浜公園
計	38		

(注) 管理運営に特殊性のある公園は施設ごとに、管理運営に類似性・同一性がある公園は、スケールメリットや地域性等を勘案してグループ化している。

## ア 誰もが利用しやすい公園づくり

### (ア) バリアフリー・ユニバーサルデザインの推進

局は、『「新たな海上公園」への取り組み』、バリアフリー法及び福祉のまちづくり条例に基づき、バリアフリー化を推進している。

ところで、公園利用におけるバリアには、

- ① 物理的なバリア：園路の幅が狭い、手すりがない、段差や急勾配があるなど
- ② 情報面のバリア：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

が考えられることから、バリアフリー化に当たっては、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・ソフト両面から配慮する必要がある。

このため、海上公園におけるバリアフリー化の推進状況について見たところ、次のとおり、適切でないものやより向上が望まれるものが認められた。

## a 情報のバリアフリー：事前の情報提供

(指摘事項19)

公園利用のための必要な情報を簡便かつ効率的に入手できるようにすべきもの

局は、福祉のまちづくり条例等に基づき、多機能トイレ（以下、「だれでもトイレ」という。）（音声案内装置付、オストメイト対応設備付を含む。）、車椅子対応水栓、授乳室等の設置、車椅子（未舗装対応用を含む。）の貸出等を行い、バリアフリー化を推進している。

ところで、局は、ホームページ、海上公園の総合的な案内である「海上公園ガイド」（平成27年3月発行）などにより海上公園に係る情報提供を行っている。

なお、指定管理者においても、海上公園に関するホームページを作成し、情報提供を行っている。

しかしながら、これらの内容について見たところ、表24のような概況に加え、

- ① だれでもトイレについては、「海上公園ガイド」に位置情報を記載しているが、音声案内装置付きであるものの表示がない
- ② 高齢者、障害者等対応飲用水栓（水飲場）については、「海上公園ガイド」には、大井ふ頭中央海浜公園及び城南島海浜公園を除き記載がない
- ③ ベビーベッド・ベビーチェア、授乳室については、「海上公園ガイド」には記載がない
- ④ 車椅子の配備について記載がない

など、バリアフリー化の情報について、掲載されていないものがある、あるいは分散して掲載されていることなどから、高齢者や障害者を含めた全ての人が公園を円滑に利用するために、必要かつ有益な情報（以下「必要な情報」という。）を簡便かつ効率的に入手できない状況となっていることが認められた。

高齢者、障害者を含めた全ての人に対して、バリアフリールート、駐車場、トイレ、管理所の位置等や、バリアフリー化状況を事前に情報提供することは、円滑な公園利用の支援に有効である。

このため、高齢者や障害者を含めた全ての人が、バリアフリー化に関する必要な情報を簡便かつ効率的に入手できるよう、公園ごとに内容を精査し、その情報を一元化した上で、公園の特性に応じて、多様な媒体において、広く、わかりやすく発信する必要がある。

局及び指定管理者は、高齢者、障害者を含めた全ての人が公園を円滑に利用するために必要な情報を簡便かつ効率的に入手できるようにされたい。

(港湾局)

(東京港埠頭株式会社)

(アメニス海上南部地区グループ)

(東京臨海副都心グループ)

(公益財団法人東京都公園協会)

(表 2 4) バリアフリー化に係る情報提供・発信の概況

監査日 (平成 2 7 . 9 . 3 0) 現在

項目	情報提供・発信の媒体	情報提供・発信の主体	状況
だれでもトイレ	海上公園ガイド	局	記載あり
	ホームページ	局	記載あり
		指定管理者	記載あり
トイレの音声案内装置設置	海上公園ガイド	局	記載なし
	ホームページ	局	記載なし
		指定管理者	設置施設のある 1 指定管理者のうち、1 者が記載なし。
高齢者・障害者等対応飲用水栓 (水飲場)	海上公園ガイド	局	一部の公園について記載あり。
	ホームページ	局	記載なし
		指定管理者	設置施設のある 3 指定管理者のうち、3 者が記載なし。
ベビーベッドの設置	海上公園ガイド	局	記載なし
	ホームページ	局	記載なし
		指定管理者	設置施設のある 3 指定管理者のうち、3 者が記載なし。
ベビーチェアの設置	海上公園ガイド	局	記載なし
	ホームページ	局	記載なし
		指定管理者	設置施設のある 3 指定管理者のうち、3 者が記載なし。
授乳室	海上公園ガイド	局	記載なし
	ホームページ	局	記載なし
		指定管理者	設置施設のある 3 指定管理者のうち、3 者が記載なし。
バリアフリールート	海上公園ガイド	局	記載なし
	ホームページ	局	記載なし
		指定管理者	4 指定管理者 (注) 記載なし
車椅子貸出	海上公園ガイド	局	記載なし
	ホームページ	局	記載なし
		指定管理者	4 指定管理者記載なし

(注) 実地監査を行った公園の指定管理者 4 者

(意見・要望事項 6)

海上公園に係る各ホームページのアクセシビリティ・ユーザビリティについて

局が所管する海上公園に係るホームページは、「港湾局ホームページ」のほか、指定管理者においてもホームページを作成し、情報提供を行っている。

そのため、海上公園の情報は、局が管理しているホームページのみならず、関連する複数のホームページにて提供されている。

そこで、これらのホームページに係る高齢者や障害者を含めた全ての人にとって必要なアクセシビリティ（注1）及びユーザビリティ（注2）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」（平成26年4月1日総務局行政改革推進部、以下「都ホームページ作成基準」という。）に含まれる以下の事項について、運用及び連携の状況を確認した。

- ア サイト構造、ナビゲーション機能、検索、リンク設定
- イ 個人情報保護
- ウ 各種支援プログラム対応（音声変換ソフトでの解釈）
- エ わかりやすさ（アイコン、用語、弱視者や色覚障害者への配慮等）
- オ バリアフリー、ユニバーサルデザインに係る情報の掲示
- カ 利便性（必要な情報の掲示等）

その結果、監査日（平成27.10.28）現在、表25のような状況が見受けられた。

局は、現在、局が管理しているホームページについて、都ホームページ作成基準に準拠させる改修を業務委託契約により行っており、これにより、局のホームページ（表25の網かけ部分）は統一基準に準拠したものに改善されるものの、

- ① 指定管理者が管理しているホームページについては、当該改修に含まれていないこと
- ② 表25の「利便性(必要な情報の掲示等)」については、当該改修に含まれていないことから、局及び指定管理者は、改修と併せて、これらについても留意し、高齢者や障害者を含めた全ての人が必要な情報にアクセスできるアクセシビリティ及びユーザビリティをより一層向上させることが望まれる。

（港湾局）

（東京港埠頭株式会社）

（アメニス海上南部地区グループ）

（注1）アクセシビリティ：高齢者や障害者を含めた全ての人がどの程度利用可能か又は利用しやすいかなどを表す語

（注2）ユーザビリティ：様々な機能になるべく簡単な操作でアクセスできる、使っていてストレスや戸惑いを感じないなど、使いやすさを表す語

(表25) 各ホームページのアクセシビリティ・ユーザビリティの概況

監査日(平成27.10.28)現在

ホームページ管理者		港湾局	東京港埠頭㈱	アメニス 海上南部地区グループ
ホームページ名		港湾局ホームページ	海上公園ガイド	東京港南部地区 海上公園ガイド
ト 画 面 読 み 上 げ ソ フ ト の 対 応	ジャンプ機能	一部なし	○	○
	マップ情報の読み上げ	—	不正確	不正確
	画像の情報の読み上げ	不正確	不正確	○
ハイコントラスト表示等画面への対応		一部表示されない	一部表示されない	一部表示されない
問合せ先の表示		電話番号のみ表示	○	トップページに問合せ先の表示なし
キーボードのみでの操作		○	一部で操作不可	○
個人情報入力フォームのセキュリティ確保		—	ページが暗号化されていない	—
利便性(必要な情報の掲示等)		<ul style="list-style-type: none"> <li>位置図からは各公園の検索ができない</li> <li>検索画面で公園名をクリックすると、ダイレクトに各公園ページに行かない公園あり(東京港埠頭㈱が指定管理する全公園)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>駐車料金減免情報の掲載なし(シンボルプロムナード公園、辰巳の森海浜公園)</li> <li>マップに最寄駅や最寄りのバス停位置の表示なし又は不十分(青海北ふ頭公園、水の広場公園、フェリーふ頭公園、晴海ふ頭公園、春海橋公園、東八潮緑道公園、辰巳の森緑道公園、新木場緑道公園)</li> <li>バスでのアクセス方法が掲載されているにも関わらず、最寄りのバス停が不明(フェリーふ頭公園)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>有料駐車場がある全ての公園について減免情報の掲載なし</li> <li>マップに最寄りのバス停位置の表示なし(大井ふ頭中央海浜公園を除く。)</li> <li>駐車場がある公園について、マップに駐車場位置の表示なし(大井ふ頭中央海浜公園、城南島海浜公園を除く。)</li> </ul>

(注1) 局及び指定管理者2者のホームページについて確認を行った。(「港湾局ホームページ」は、ホームページ内「東京港の公園・緑地」の部分のみ)

(注2) ○: 各ホームページの主要ページ等について確認した結果、その範囲において問題なし

—: 各ホームページの主要ページ等について確認した結果、その範囲において該当なし

(注3) 画面読み上げソフト: 主に全盲の視覚障害者がパソコンを利用する際に用いるソフトウェア。非対応の場合、音声読上げの途中で、目的の部分へジャンプさせることができない、画像の内容が音声で正確に説明されないなどの不具合が生じる。

(注4) ハイコントラスト表示等画面: 通常の画面の配色では見づらいと感じる弱視者や色覚障害者向けに、配色を見やすいものに変更した画面。

(注5) 問合せ先の表示: 聴覚障害者など、電話では問合せができない人への対応として、FAX番号、メールアドレス等を掲載すること。

(注6) キーボードのみでの操作: 上肢障害者や視覚障害者など、マウスを利用することができない人のために、キーボードのみでの操作を可能とすること。

## b 情報のバリアフリー：現地における情報提供

(意見・要望事項7)

管理所における情報提供の充実について

高齢者、障害者等が公園を利用する際には、掲示板、案内板及び標識以外にも案内が必要な場合があり、公園の管理所において、公園利用者に対して園内施設の場所や経路、利用方法等の基本的な情報のほか、車椅子での利用可能な施設の位置、障害に応じた利用の目安などの移動等円滑化整備状況(以下「バリアフリー化状況」という。)について、情報提供することが有効である。

このため、各海上公園の管理所では、表26のとおり、バリアフリールートを示した公園パンフレット、バリアフリーマップの配布など、高齢者、障害者等に対応できる多様な情報の提供を行っている。

ところで、海上公園のバリアフリー化は、一度の整備や改修により全てを実現することは困難であることから、障害等の程度や利用方法により利用できない又は利用困難な箇所なども含めたバリアフリー化状況を利用者に広く提供していくことが重要である。また、案内板等は、簡単には新設・更新できないことから、各公園において配布する公園パンフレット、バリアフリーマップなど、簡便かつ早急に対応できる情報提供手段を最大限活用して、バリアフリー化状況について、効果的・効率的に情報提供することが有効である。

このため、バリアフリー化状況についての情報提供を行っていない海上公園においては、これを行い、既に実施している海上公園にあっては、未提供の情報について提供の是非を検討するなど、更なる充実が求められる。

局及び指定管理者は、管理所における情報提供の充実を図ることが望まれる。

(港湾局)

(東京港埠頭株式会社)

(アメニス海上南部地区グループ)

(東京臨海副都心グループ)

(公益財団法人東京都公園協会)

(表26) バリアフリー化状況について情報提供している海上公園

公園名	情報提供の状況
大井ふ頭中央海浜公園	管理所前案内板にバリアフリールートを示している。
お台場海浜公園	港区が作成したバリアフリーマップを園内に掲示している。

(指摘事項 20)

園路の現況を正確に情報提供すべきもの

海上公園では、誰もが利用しやすいものとするため、案内板においても、それぞれの公園の現況に合わせ、様々な工夫がなされている。

ところで、大井ふ頭中央海浜公園に設置されている各案内板については、車椅子での通行が可能な園路として、車椅子用ルートが記されている。

当該ルートを確認したところ、なぎさの森エリアにおいて、なぎさの森管理事務所からしおじ磯に向かうルートの一部に、介添者の支えがないと車椅子での通行が困難な急勾配があった。

しかしながら、このような場所があることは案内板からは確認できず、公園利用者の利便性が低下する状況となっているため、正確な情報を提供する必要がある。

局は、園路の現況を正確に情報提供されたい。

(港湾局)

(意見・要望事項 8)

バリアフリールートの設定及び案内の促進について

局は、バリアフリールートについて、福祉のまちづくり条例に基づき、各海上公園の改修の際に、車椅子等で通行可能であろう段差のないルートをバリアフリールートとして設定し、その案内や段差解消等の補修を、多くの海上公園で実施してきている。

このバリアフリールートの設定及び情報提供（以下「案内」という。）について見たところ、大井ふ頭中央海浜公園では、バリアフリールート（車椅子用ルート）を設定し案内板に表示するなどしており、また、葛西海浜公園では、当該公園特有の立地条件（なぎさ＝砂地）において、砂地用ワイドタイヤ車椅子の導入を検討するなどの取組を行っている。

このような状況を踏まえ、これまでバリアフリールートの設定及び案内を行っていない海上公園においては、公園の地形等の立地条件や自然環境だけでなく、周辺地域における高齢者、障害者等の関連施設の立地状況も勘案し、公園の特性や位置付けに応じて、どのような公園利用をバリアフリーで提供するか、どのようなルートを確保し、どの施設をバリアフリー化するか検討し、これが困難な場合は、施設整備のみならず人的支援や機器貸出等による利用サポートを含めた当該公園の特性に応じたバリアフリー化の促進が必要である。

局は、バリアフリールートの設定及び案内を促進していくことが望まれる。

(港湾局)

## (イ) 案内機能の強化・充実

(意見・要望事項9)

局ホームページにおける海上公園の多言語対応の拡大について

局のホームページでは、所管する38海上公園の情報を概括的に閲覧できるようになっており、公園別の情報は、各公園を管理する指定管理者のホームページにリンクし、閲覧する仕組みとなっている。

これについて、英語等の多言語表示への対応について見たところ、監査日（平成27.11.4）現在、4公園（お台場海浜公園、シンボルプロムナード公園、辰巳の森海浜公園、有明テニスの森公園）については、日本語、英語、中国語（簡体字・繁体字）、韓国語の4か国5言語、1公園（葛西海浜公園）については、日本語、英語の2か国語対応となっているものの、その他の海上公園については、日本語以外では検索できない状況であることが認められた。

他方、各指定管理者のホームページは、概ね多言語対応となっており、未対応である一部の海上公園についても、平成28年度を目途に対応させる予定となっている。

局は、立地特性、利用者特性、ニーズを勘案した結果であるとしているが、局ホームページにおいても、指定管理者のホームページへのリンクの活用などにより、多言語対応を拡大することが望まれる。

(港湾局)

## イ 安全・快適な公園づくり

(意見・要望事項10)

施設改修要望に係るサービス向上のための共通認識づくりについて

局は、自らが実施する各公園施設の大規模改修について、各指定管理者に、毎年度、当該事案について施設改修要望を提出させているが、これには、遊具を始めとする安全確保のための補修・更新も含まれている。

しかしながら、これらの指定管理者からの施設改修要望に対する結果について、月例連絡会などフィードバックする仕組みはあるが、表27のとおり、一部、各指定管理者に提供されていない事例が見受けられた。

施設改修要望に対する局の評価、実施方針、実現の見通しなどの情報を得られた場合には、指定管理者が自ら行う維持管理の中で、代替的な方策を検討し創意工夫をして改善に取り組んでいるもの（大井ふ頭中央海浜公園：第二球技場の故障した電光掲示板に代わる簡易デジタル時計を措置した例）もあることから、予算に関する情報提供には限界はあるものの、施設改修要望について、局の評価、実施方針、実現の見通しなどの情報を可能な範囲で提供し、

指定管理者の果たすべき役割などを明確に示すことで、サービス向上のための共通認識を高める必要がある。

局は、施設改修要望に係るサービス向上のための共通認識を高めることが望まれる。

(港湾局)

(表 27) 各指定管理者からの施設改修等要望 (例)

公園名	改修箇所等	要望時期
大井ふ頭中央海浜公園	スポーツセンター空調設備更新	平成24年度要望 (平成23年5月提出)
お台場海浜公園	駐輪場増設工事	平成27年度要望 (平成26年5月提出)
シンボルプラザ公園	放送設備設置(区の防災無線はあるが、災害時の避難呼びかけのため)	平成27年度要望 (平成26年5月提出)
辰巳の森緑道公園	園路灯をLED器具に交換(照度不足)	平成27年度要望 (平成26年5月提出)

## ウ 利用者ニーズの把握と業務への反映

指定管理者の管理運営状況等に関する苦情・要望・意見等について、局は、その収集及び正確な内容把握に努め、必要に応じて調査を実施し、対象事実があると認められた場合は、速やかに是正措置等を実施することが求められている。

そこで、利用者ニーズの把握と業務への反映に係る状況について見たところ、次のとおり、適切でない事例が認められた。

### (指摘事項 21)

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べきもの

東京港管理事務所は、指定管理者に対して、「管理運営月報」による報告を求め、管理運営状況について確認・分析を行っている。

そこで、指定管理者から報告されている各種報告、苦情・要望・意見及びその対応状況について見たところ、苦情・要望に係る対応状況が報告されているものの、表28のとおり、「検討する旨伝えた」などとする記載であり、最終的な処理・措置状況が記載されていない。

このため、指定管理者から報告を受けている東京港管理事務所に最終的な処理・措置状況について確認したところ、指定管理者に問い合わせないとわからない状況であった。

苦情等については、その処理・措置状況など、指定管理者が適切に管理運営業務へ反映しているか確認することが必要であり、また、これを局の管理業務に反映するものもあることから、月例連絡会など、利用者ニーズの把握及び業務へ反映する仕組みを十分に機能させ、

効率的に確認し、効果的に業務へ反映させることが重要である。

局は、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十分に機能させられたい。

(港湾局)

(表 28) 苦情等の処理・措置状況が不明であったもの(例)

公園名	種類	年月日	内容	対応状況の記載	実地監査における確認状況
大井ふ頭中央海浜公園	苦情	平成26.5.19	バーベキューを禁止にしてほしい。(2件)	管理方法などを検討していくことを説明した。	バーベキューの利用ルールを記載したビラの配布と、園内放送の増加を行った。
	要望	平成27.2.21	テニスの壁打ち利用者が譲り合えるような仕組みを要望	利用者が譲り合えるような表示を検討する旨伝えた。	2時間までの利用者証を作って、ご案内している。
	要望	平成27.2.28	正面入口広場ゴミ箱近くの地面の凹凸を直してほしい。	現場状況を確認し、必要に応じた措置を講じる旨伝えた。	その後、現場確認し、修繕の緊急性はないため、経過観察している。
城南島海浜公園	苦情	平成27.7.21	駐車場の障害者割引に関して、以前は障害者手帳の代わりに歩行困難証明書で手続きできたが、今回は障害者手帳の番号を聞かれた。	駐車場の係に確認し、統一した対応をする旨回答し、納得していただいた。	取扱いを手帳・歩行困難証明書のどちらでも対応するように徹底した。
辰巳の森海浜公園	要望	平成27.1.29	マレットゴルフ広場横のトイレが暗いので、防犯上改善してほしい。	相手の話を聞くだけにとどめた。	指定管理者が、監査日(平成27.10.7)現在、感知式点灯に改善済みである。
辰巳の森緑道公園	要望	平成25.5.2	歩道整備の際に設置された自転車用ゲートの幅が狭く、自転車では通り抜けられない。	都に、その旨伝えますと回答し、ご了解をいただいた。すぐに現地確認、実測を行った。	指定管理者が、平成25.6に緊急対応経費で措置済みである。
春海橋公園	要望	平成25.4.8	犬の放し飼いに関するマナーの抜本的な改革	早速、巡回担当者に伝達。朝一番の巡回実施をするとともに、巡回時間の見直しを行うことや看板の設置等を検討していきますと回答。	監査日(平成27.10.7)現在、看板設置済み。

(注) 実地監査日：平成27.10.7及び平成27.10.8

(指摘事項22)

利用者ニーズの把握及び業務への反映に努めるべきもの

指定管理者から提出された「管理運営月報」では、問合せ・苦情・要望の件数が報告されており、苦情・要望については、その内容及び対応について別様式により報告されているが、

問合せについては、その内容及び対応について別様式による報告を求めている。

ところで、葛西海浜公園では「主な月間問い合わせ内容の一覧」を提出しており、この内容について見たところ、駐車場案内に関するものが12か月中6か月報告されている。駐車場案内については、隣接する建設局所管の葛西臨海公園の駐車場を案内している実態であるが、監査日(平成27.10.1)現在、局発行の「海上公園ガイド」及びホームページには、葛西臨海公園の駐車場が利用できる旨の記載がないことが認められた。

実態として行っている利用案内の内容を「海上公園ガイド」及びホームページに記載することにより、利用者サービスが向上すること、また、この駐車場に関する問合せは多いため問合せ対応が相当軽減されるとのことであるから、これを行うことは有効である。

この旨を実地監査において説明したところ、局は、葛西海浜公園の駐車場案内の件については、ホームページを改訂したところである。

このように、問合せもニーズの一端であり、指定管理者の管理運営業務及び局の管理業務に反映させ、サービスの向上を図るものもあることから、利用者ニーズの把握及び業務への反映について、効率的・効果的に行う必要がある。

局は、利用者ニーズの把握及び業務への反映に努められたい。

(港湾局)

### (指摘事項23)

駐車場の運営を適切に行うべきもの

東海ふ頭公園は、園内に2か所の駐車場(無料、①収容台数26台:以下「駐車場A」という。②収容台数15台:以下「駐車場B」という。)を設けている。

この駐車場について見たところ、次のとおり、問題点が認められた。

#### (ア) 駐車場A

駐車場Aは、不法投棄や放置車両があったことから、指定管理者制度が導入された平成18年度以前から閉鎖されている。

ところが、平成26年7月15日及び同年8月12日に、閉鎖駐車場を利用できるようにしてほしいとの要望があり、指定管理者は、状況説明及び混雑時に開放することを検討している旨の回答をしている。

そこで、その後の検討状況について確認したところ、指定管理者は、粗大ごみの不法投棄、放置車両、車上生活者の長時間利用を勘案し開放しない方針とするとともに、指定管理者制度による管理となる以前から閉鎖されていることから、局に相談したとしている。

これに対して、局は、前回の放置車両の撤去に2年超を要したことなどから、慎重に検討した結果、監査日(平成27.11.4)現在においても閉鎖しているとしている。

しかしながら、不法行為再発の懸念、管理の困難性及び利用者ニーズが少数であること

をもって、整備した施設が利用者に供されない状態が長期間継続していることは適切とはいえ、更なる検討が必要な状況となっている。

(イ) 駐車場B

都は、福祉のまちづくり条例において、駐車場については、車椅子を利用する方など、車の乗り降りや移動に際して配慮が必要な方のために、通常の区画より広く、建物の出入口やエレベーターホール等に近い障害者等用駐車区画の設置を整備基準で定め、一定規模以上の施設には、新設・改修の際に障害者等用駐車区画の整備を義務付けている。

当該公園の正面入口に車椅子用のガイド（誘導設備）が設置されているものの、駐車場Bには、障害者等用駐車区画が設けられていない。

これについて、局は、平成16年頃、駐車場入口ゲートの設置に伴い、駐車区画が減少した際に障害者等用駐車区画もなくなったとしているが、これは、局の海上公園の今後の方針である「『新たな海上公園』への取り組み」及び福祉のまちづくり条例の趣旨を踏まえたものとなっておらず、適切でない。

局は、利用者ニーズや条例の趣旨を踏まえ、駐車場の運営を適切に行われたい。

(港湾局)

#### (4) 自然公園

(指摘事項 2 4)

利用者への情報提供を適切に行うべきもの

秩父多摩甲斐国立公園の東端部に位置する御岳溪谷は、都心からのアクセスが良く、毎年、多くの利用者が訪れている。

環境局は、御岳溪谷に吉野氷川線（ハイキングコース）を整備し、遊歩道、橋梁、休憩舎、トイレ、駐車場等の自然公園施設を設置し、管理している。

ところで、局のホームページを見たところ、監査日（平成 27. 10. 23）現在、吉野氷川線に係るトイレ、休憩舎、駐車場等の自然公園施設の所在や設備について掲載がなく、利用者が情報を得ることができない状況となっていた。

ホームページで自然公園施設の情報を得ることができれば、新たな利用者が御岳溪谷を訪れる契機になるとともに、利用者はより安全、快適に自然公園を利用することができる。また、事前に車椅子やオストメイト対応設備付のトイレの設置状況等について知ることができれば、障害者も安心して利用することができる。

局は、自然とのふれあいの場である自然公園の利用を促進するため、自ら施設を設置し管理を行っているにもかかわらず、ホームページ上で施設の所在や設備について情報提供を行っていないことは適切でない。

局は、ホームページにおける利用者への情報提供を適切に行われたい。

(環境局)

(意見・要望事項 1 1)

安全確保に向けた利用者サービスの充実について

環境局は、利用者への道案内や注意喚起等を行うため、自然公園内に道標や案内板等を設置している。これらの道標や案内板等には、内部管理の用に資するために固有の管理番号を記載した管理番号票が取り付けられており、この管理番号と位置情報は、警察や消防にも情報提供されている。

このことについて局は、内部管理を目的としつつも、場所を示す目印の少ない自然公園内において管理番号は、位置を特定する情報として有益であるだけでなく、利用者の安全確保に寄与するとしている。このため、利用者へのサービスの一環として、表 29 のとおり、緊急の際の位置情報に管理番号が使える旨の説明を現地案内板に掲示するなど、利用者に周知を図っている。

ところで、御岳溪谷遊歩道（遊歩道入口～丹縄間）の道標や案内板等を確認したところ、監査日（平成 27. 10. 23）現在、管理番号票が設置されていない案内板等が見受けられた。

これらの案内板等についても管理番号票を設置することにより、利用者は管理番号を知ることができ、緊急の際に警察・消防に位置を知らせることができることから、安全確保に向けた利用者サービスの充実を図ることができる。

局は、管理番号票の設置されていない案内板等についても管理番号票を順次設置することが望まれる。

(環境局)

(表 2 9) 現地案内板に掲示されている管理番号票の説明

登山者の方へ

東京都の道標や案内板には、場所を特定できる管理番号票が取り付けられています。

火災、緊急事故等の緊急事態が発生した場合には、この番号を消防、警察に連絡して下さい。

## 【参考】公園の概要

今回の監査では、都の公園のうち、建設局が所管する都立公園、港湾局が所管する海上公園、環境局が所管する自然公園施設等を対象とした。各公園の概要は、以下のとおりである。

### 1 都立公園（建設局所管）

「都市公園法」（昭和31年法律第79号）に基づき設置・管理される公園で、公園主体が一定区域内の土地の権原を取得し、目的に応じた公園の形態を創り出し一般に公開するものである。

都は、「東京都立公園条例」（昭和31年東京都条例第107号）に基づき、平成26年度末現在、都立公園81公園の設置・管理等を行っている。そのうち、上野恩賜公園及び井の頭恩賜公園については都が直営で管理を行っており、その他の公園については指定管理者制度を導入している。なお、指定管理者の選定に当たっては、施設の特性、地理的条件を考慮した上でスケールメリットも確保できるよう、グループ化を行っている。

今回の監査では、都立公園のうち、有料公園11公園を除く70公園（直営公園2公園、指定管理者が管理する公園68公園）を対象とした。そのうち13公園（直営公園2公園及び指定管理者が管理する公園11公園）を実地監査場所として選定し、必要に応じて、他の都立公園についても現場確認等を行った。

### 2 海上公園（港湾局所管）

「東京都海上公園条例」（昭和50年東京都条例第107号）に基づき設置・管理される公園で、都民が海や自然とふれあい、スポーツやレクリエーションを楽しめる場として、都が東京の埋立地に整備する公園である。なお、海上公園は、原則として都市公園法の適用を受けない。

平成26年度末現在開園している海上公園は38公園で、全て指定管理者が管理している。指定管理者の選定に当たっては、管理運営に特殊性のある施設は施設ごとに、管理運営に類似性・同一性がある公園は、スケールメリットや地域性等を勘案して、グループ化を行っている。また、都の公園管理を効果的・効率的に行うため、都立公園と隣接する海上公園については、同一の指定管理者が一体管理を行っている。

今回の監査では、海上公園のうち、有料公園1公園を除く37公園を対象とした。そのうち5公園を実地監査場所として選定し、必要に応じて、他の海上公園についても現場確認等を行った。

### 3 自然公園（環境局所管）

「自然公園法」（昭和32年法律第161号）に基づき、優れた自然の風景地を保護するとともに、その利用の増進を図ることを目的とする公園で、国立公園、国定公園、都道府県立自然公園に分類されている。

都内には10か所の自然公園が指定されており、都は、「東京都自然公園条例」（平成14年東京都条例第95号）に基づき、自然公園等において、ビジターセンター、自然ふれあい公園、園地、遊歩道、休憩舎、トイレ、道標及び案内板等の自然公園施設等の整備・管理を行っている。

今回の監査では、これらの自然公園施設等から地理的条件や管理形態を考慮して実地監査場所を選定した。