３　施設サービス魅力向上プロジェクト

施設サービス魅力向上プロジェクト

施設サービス魅力向上プロジェクトとは何か。

～サービスの品質向上を通じて、施設の魅力向上を目指すプロジェクト～

○　都政への信頼を築き、都民ファーストの都政を実現していくためには、都民と都政との直接の接点である各種施設のサービス品質を向上させ、都民満足度を高めていかなければならない。

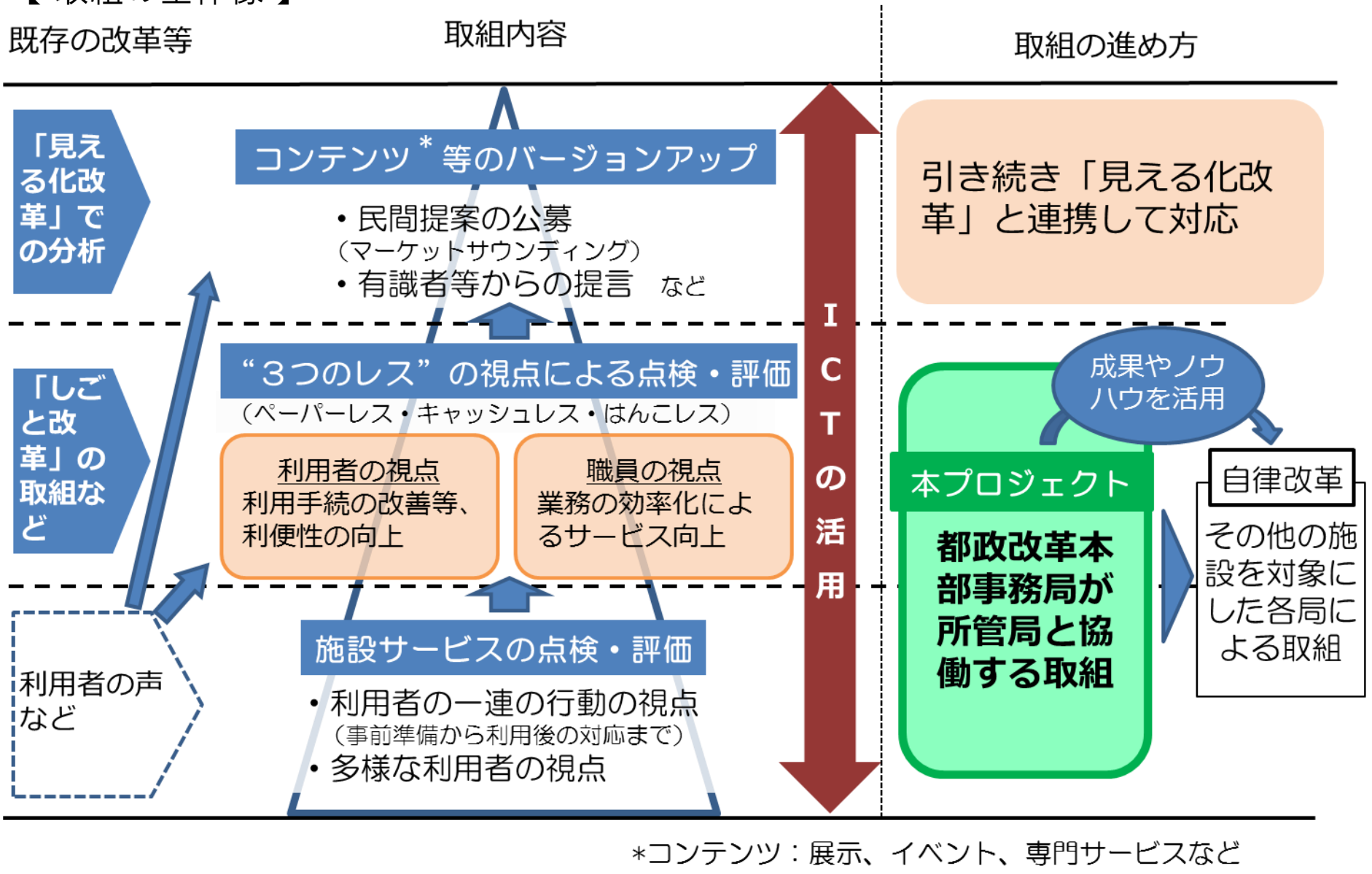
○　「施設サービス魅力向上プロジェクト」とは、特に来場者・来園者の多い施設を対象に、サービス利用前の事前準備の段階から、サービスの利用中、そして利用後に至るまでの利用者の一連の行動に沿って、「高齢者」・「障害者」・「外国人」といった多様な利用者の視点により点検・評価を行い、必要な改善とサービス品質の向上を通じて、施設の魅力向上を目指すプロジェクトである。

施設サービス魅力向上プロジェクトでは何を行うのか。

○　都民利用施設のうち、不特定かつ多数の人々の利用、加えて高齢者や障害者、更には東京を訪れる外国人など多様な人々の利用が想定される①公園・動物園、②文化施設、③スポーツ施設については、都市の魅力向上に直接つなげていくことが、特に期待できる施設である。

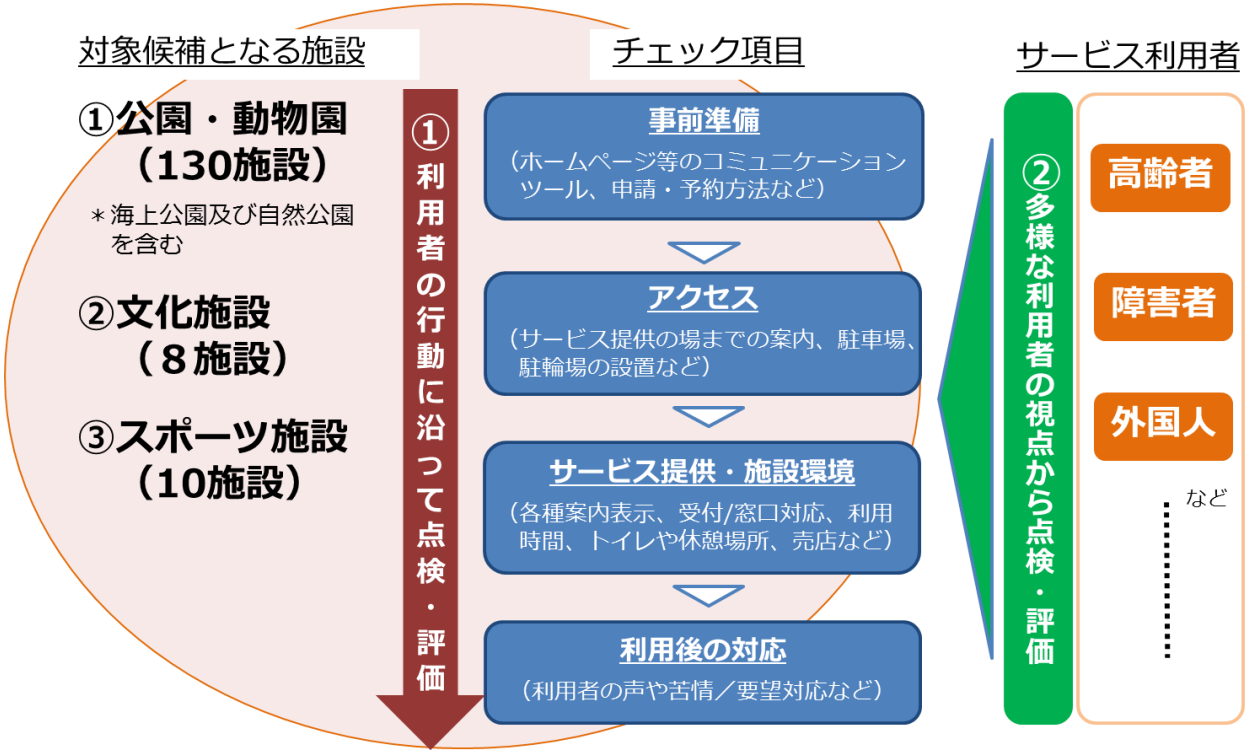
○　そこで、これらの施設のうち特に来場者・来園者の多い施設を対象として、サービスを利用者目線で総合的に点検・評価し、必要な改善とサービス品質の向上を通じて、施設の魅力向上を目指す新たなプロジェクトに取り組む。

【 取組の全体像 】



＊コンテンツ：展示、イベント、専門サービスなど

施設サービス魅力向上プロジェクトをどのように進めるのか。

○　都政改革本部事務局が所管局と協働して、対象施設の点検・評価を行い、必要な改善とサービス品質の向上を通じて、施設の魅力向上を目指す。

○　取組に当たっては、サービス利用前の事前準備の段階から、サービスの利用中、そして利用後に至るまでの利用者の一連の行動に沿って点検・評価を行うとともに、都政における「ダイバーシティ」実現の方針のもと、「高齢者」・「障害者」・「外国人」といった多様な利用者の視点により、点検・評価を行う。