

(4) 施設サービス魅力向上プロジェクト

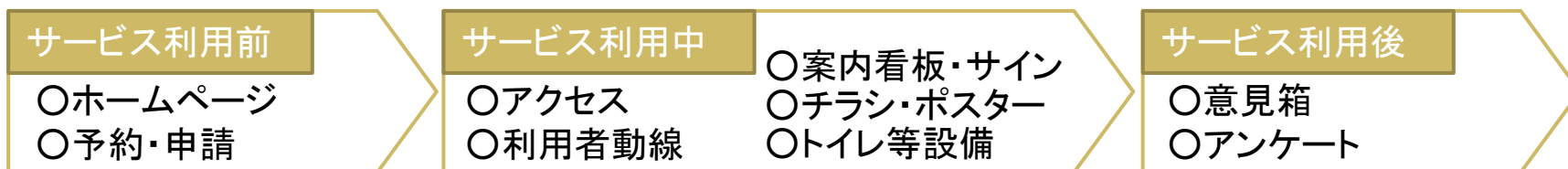
目的

- 都民利用施設について、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。

取組概要

- 不特定かつ多数の人々の利用、さらに高齢者や障害のある方、訪都外国人など多様な人々の利用が想定される都民利用施設の中から、特に来場者・来園者の多い施設（公園・動物園、文化施設、スポーツ施設）を対象施設とする。
- 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た点検及び都政におけるダイバーシティ実現の方針のもと、「高齢者」・「障害のある方」・「外国人」といった多様な利用者の視点からの点検を実施し、それらの結果についての評価を行い、改善に向けた取組を実施する。

【点検・評価の視点】



- 点検対象施設以外の施設については、今回の取組成果等を活用し、各所管局における自律改革の取組として施設の点検・評価、改善に向けた取組を行う。

今年度の取組

利用者の行動に沿った点検・評価

- 利用者数が多い施設を中心に、各施設の立地（地域）や指定管理者に著しい偏りが生じないように調整のうえ、対象施設として28施設を選定

施設分類	施設名
都立公園 (13施設)	猿江恩賜公園、林試の森公園、駒沢オリンピック公園、代々木公園、和田堀公園、浮間公園、舎人公園、水元公園、篠崎公園、陵南公園、野川公園、小金井公園、桜ヶ丘公園
庭園(3施設)	浜離宮恩賜庭園、小石川後楽園、六義園
動物園等(3施設)	恩賜上野動物園、葛西臨海水族園、神代植物公園
海上公園(3施設)	若洲海浜公園、城南島海浜公園、東京港野鳥公園
自然公園(1施設)	秋川丘陵自然公園(小峰公園)
文化施設(3施設)	東京文化会館、東京都美術館、江戸東京たてもの園
スポーツ施設(2施設)	駒沢オリンピック公園総合運動場、東京武道館

- 基本的な点検項目と点検・評価の視点を網羅したチェックリストを活用し、事務局による点検を実施
- 点検結果について各施設の所管局と共有し、所管局において施設の現況確認や改善の必要性・対応方法などについての検討を実施

多様な利用者の視点からの点検・評価

- 首都大学東京の学生の協力により、多様な視点からの点検を実施
 - ・外国人留学生による施設の実地点検（恩賜上野動物園、浜離宮恩賜庭園）
 - ・障害のある学生にこれまでの施設等の利用経験についてヒアリング

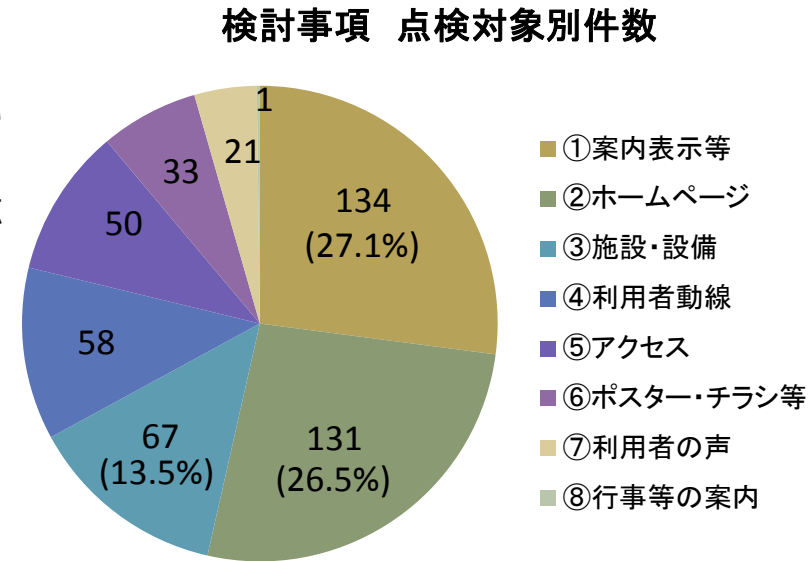
自律改革の取組の先行実施

- 速やかに対応が可能なポスター・チラシなどの掲示・配布状況について、全ての都民利用施設における点検、改善を先行実施 ※実施対象施設（1379箇所）

<事務局の点検結果>

事務局による点検の結果、改善の必要性・対応方法などの検討を要する事項として、計495件

- ①案内表示等：134件
 - ・多言語対応された案内表示が少ない
 - ・車いすの貸出など施設が提供するサービスの案内がない
- ②ホームページ：131件
 - ・利用者が必要とする情報（利用時間やバリアフリー対応の有無等）が未記載、もしくはわかりづらい
 - ・多言語の対応が不十分
- ③施設・設備：67件
 - ・一部に清掃が不十分に感じる箇所が見受けられた
 - ・洋式トイレが設置されていないトイレが見受けられた



<各局の対応方針>

	件数	対応概要
改善予定	352件(71.1%)	ホームページの改修や施設内の案内表示の多言語対応など、今年度から速やかに改善を実施していく。(一部は既に対応済み)
年度内対応	279件(56.4%)	
来年度以降対応	73件(14.7%)	
継続検討	143件(28.9%)	駅・道路など施設外での案内標識の設置等について、利用者ニーズや費用対効果などの課題を継続的に検討する。
計	495件	

主な改善事例 ①案内表示等

施設内のバリアフリー情報を利用者によりわかりやすく案内するため、「ユニバーサルガイド」を作成

バリアフリーに関するご案内

このパンフレットは、障害のある方、ご高齢の方、ベビーカーをご利用の方など、ハンディキャップがある方に向けての施設情報をまとめたものです。すべてのご案内は写真と図解を併記し、いだけるよう、館員スタッフ一併、サポートさせていただきます。

● 大ホール



1階奥方に14席、車椅子対応席をご用意しております。手すりの高さは77cmとされており、座間を揺らがない構造な座席をご用意しております。チケットを2枚2席の席は主催者へお問い合わせください。

車椅子対応席
座席数: 24席
手すり: 77cm
座間: 54cm

● 小ホール



観客席の隅に4席、車椅子対応席をご用意しております。お席までの通路は幅10cm以上となっております。車椅子のままスチールにお乗りいただけます。

車椅子対応席
座席数: 2700席
通路幅: 100cm
座間: 4席

ユニバーサルガイドのフロアマップは、5Fから1Fまでの各階のレイアウトを示しています。エレベーター、スロープ、多目的トイレ、AED、Wi-Fi、車椅子対応席などの位置が確認できます。

(東京文化会館)

利用者において、バリアフリーに係るサービスを利用しやすくするために、施設が提供するバリアフリー情報を窓口などに掲示



(六義園)



(恩賜上野動物園)

主な改善事例 ②ホームページ

バリアフリー情報などをわかりやすく案内するために、ピクトグラムを活用し、ホームページの案内マップの見直しを実施



(和田堀公園)

外国人利用者が事前に施設に関する情報を入力できるように、英語版の案内マップをホームページで閲覧可能に



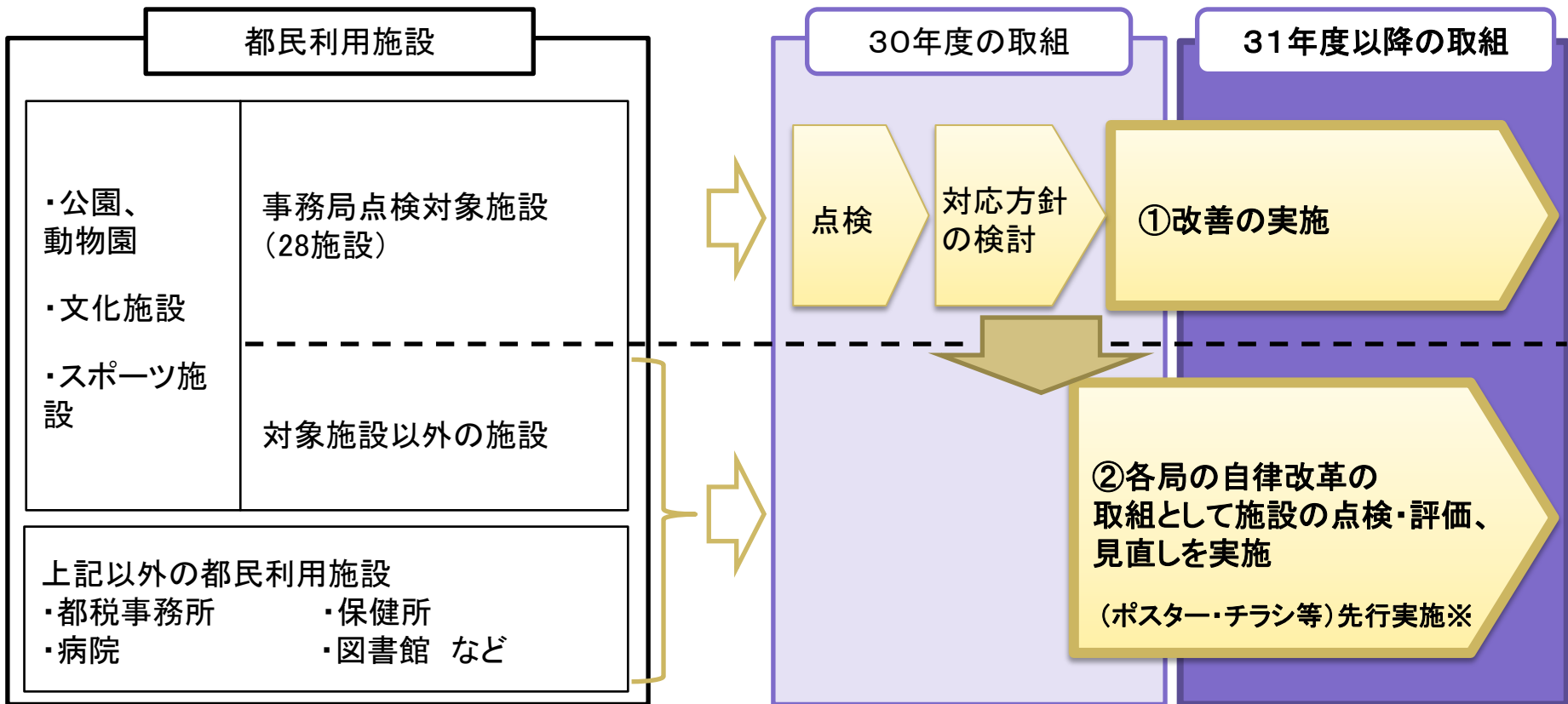
英語版
ダウンロード



(神代植物公園)

今後の取組

- ①事務局点検対象施設（28施設）について、引き続き対応方針に則った改善に取り組む。
 - ②その他の都民利用施設については、①の取組成果等を活用し、所管施設の点検・評価、見直しによるサービス品質の向上に取り組む。
- ⇒これらの取組状況は、各局から自律改革の取組に併せて事務局へ報告



※ポスターの掲示状況やチラシの配布状況の改善については、速やかな対応が可能であることから、平成30年内に先行して実施