

施設サービス魅力向上プロジェクトについて

平成30年1月31日
総務局

1 プロジェクトの概要

背景

- 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。
- 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、①公園・動物園、②文化施設、③スポーツ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。

特長

- 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。
- 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。

スケジュール

- 平成29年度：他団体への視察等を実施し、施設の特徴に応じた点検手法を検討
⇒ 3月の都政改革本部会議で実施計画を報告
- 平成30年度：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・評価を実施

都有施設

サービス提供施設

(公園・動物園、文化施設、スポーツ施設、図書館、駐車場 など)

行政窓口系施設

(都税事務所、雇用就業支援施設、消費者相談施設 など)

福祉・保健医療系施設

(保健所、高齢者施設、児童福祉施設、都立病院 など)

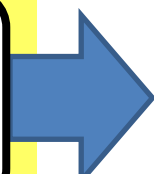
学校等教育系施設

(高等学校、特別支援学校、看護専門学校、大学、職業能力開発センター など)

公営企業系・住宅系サービス施設

(都営地下鉄、都営バス、水道営業所、都営住宅 など)

など

- 
- ①公園・動物園
 - ②文化施設
 - ③スポーツ施設

のうち、特に来場者・来園者の多い施設を本プロジェクトの対象とする。

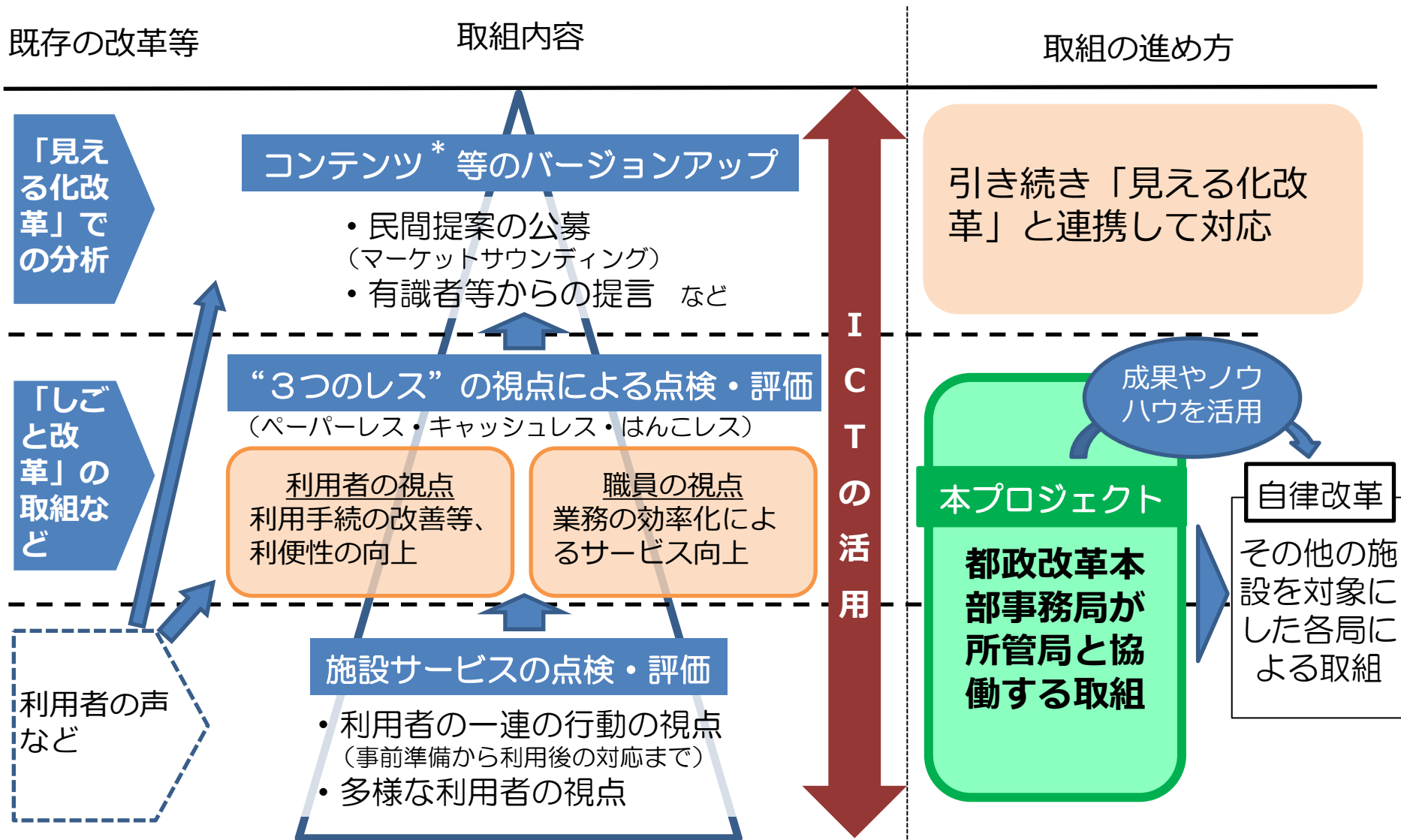
(特徴)

- ①不特定多数の人々が利用する。
- ②利用者が高齢者や障害者、外国人など多様である。
- ③リピーターとなる利用者も多い。

サービス改善を通じて施設の魅力の向上を図り、利用者の満足度を高めていく。

(2) 取組の全体像

○ 「見える化改革」や「しごと改革」、「自律改革」と連携して取組を進めていく。



*コンテンツ：展示、イベント、専門サービスなど

〔参考〕 都民から寄せられている声の例

- 公園・動物園、文化施設、スポーツ施設に関して、利用者から都民の声総合窓口及び各局都民の声に様々な声が寄せられている。

(公園・動物園)

- スロープで階段の上に行く道があるが、非常にわかり辛い。階段の付近に案内板を立てる等、一工夫していただきたい。
- 「誰でもトイレ」にベビーチェアを設置してほしい。

(文化施設)

- 展示物の説明文が小さい。
- 搬入用車両の待機駐車場の管理をしっかりしてほしい。

(スポーツ施設)

- トイレが汚い。

(共通)

- 学校行事の代休となることが多い月曜日にも、博物館や動物園などを開館してほしい。

※上記の意見については、各局からそれぞれ回答済み

(3) 点検・評価の概要

○公園・動物園、文化施設、スポーツ施設から対象施設を選定し、

- ①事前準備から利用後の対応までの利用者の一連の行動に沿って点検・評価を行う。
- ②「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。

対象候補となる施設

①公園・動物園 (130施設)

* 海上公園及び自然公園
を含む

②文化施設 (8施設)

③スポーツ施設 (10施設)

① 利用者の行動に沿って点検・評価

チェック項目

事前準備

(ホームページ等のコミュニケーション
ツール、申請・予約方法など)

アクセス

(サービス提供の場までの案内、駐車場、
駐輪場の設置など)

サービス提供・施設環境

(各種案内表示、受付/窓口対応、利用
時間、トイレや休憩場所、売店など)

利用後の対応

(利用者の声や苦情/要望対応など)

サービス利用者

② 多様な利用者の視点から点検・評価

高齢者

障害者

外国人

など

(4) 主な点検・評価項目

- 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、サービス利用後の対応まで、利用者の一連の行動に沿って、具体的な点検・評価項目を設定する。

段階	チェックの視点	チェック項目	具体的な点検・評価項目（例）
サービス利用前	誰にとってもサービスが十分知られているか。	事前準備	<ul style="list-style-type: none"> ホームページで必要なサービスを知ることができるか。 予約や申請が簡便なものとなっているか（電子申請やWeb予約は可能か。簡素な申請書類となっているか）。など
サービス利用中	誰にとっても利用しやすいサービスとなっているか。	アクセス	<ul style="list-style-type: none"> サービス提供の場までの案内が分かりやすく掲示されているか。 駐車場、駐輪場は用意されているか。など
		サービス提供・施設環境	<ul style="list-style-type: none"> 館内の各種案内表示は分かりやすく掲示されているか。 受付/窓口では迅速・丁寧な対応ができているか。 サービスは利用しやすい時間設定となっているか。 トイレや休憩場所は快適か。など
サービス利用後	フィードバックの仕組み	利用後の対応	<ul style="list-style-type: none"> 利用者の声や苦情／要望などをフィードバックする仕組みはあるか。など

(5) 課題のレベルに応じた見直しの進め方

- 点検・評価を行って明らかになった課題に対しては、その解決策の難易度レベルに応じて、対応していく。

課題のレベル	レベル1 改善 現場で対応	レベル2 改良 本庁も交えて 現場で対応	レベル3 改革 本庁での対応 (全庁・局)
課題解決に要する 時間	1日～数カ月程度	数カ月～1年程度	1年～数年程度
対応の内容	現場における対応	予算措置が必要であり翌年度予算を要求する 等	制度・仕組みの改革、施設の大規模改修、利用料金の考え方等、抜本的な見直しが必要となる
対応の主体	現場	局所管部署及び現場	全庁制度所管部署 及び局所管部署

(参考資料) プロジェクト対象候補施設 (1 / 3)

○ 公園・動物園 (130施設)

No	区分	施設名	所管局	備考
1	都立公園	青山公園	建設局	指定管理
2	都立公園	赤塚公園	建設局	指定管理
3	都立公園	秋留台公園	建設局	指定管理
4	都立公園	井の頭恩賜公園	建設局	
5	都立公園	上野恩賜公園	建設局	
6	都立公園	宇喜多公園	建設局	指定管理
7	都立公園	浮間公園	建設局	指定管理
8	都立公園	大泉中央公園	建設局	指定管理
9	都立公園	大神山公園	建設局	指定管理
10	都立公園	大島小松川公園	建設局	指定管理
11	都立公園	大戸緑地	建設局	指定管理
12	都立公園	尾久の原公園	建設局	指定管理
13	都立公園	小山内裏公園	建設局	指定管理
14	都立公園	小山田緑地	建設局	指定管理
15	都立公園	葛西臨海公園	建設局	指定管理
16	都立公園	亀戸中央公園	建設局	指定管理
17	都立公園	砧公園	建設局	指定管理
18	都立公園	木場公園	建設局	指定管理
19	都立公園	小金井公園	建設局	指定管理
20	都立公園	駒沢オリンピック公園	建設局	指定管理
21	都立公園	小宮公園	建設局	指定管理
22	都立公園	桜ヶ丘公園	建設局	指定管理
23	都立公園	狭山公園	建設局	指定管理
24	都立公園	狭山・境緑道	建設局	指定管理
25	都立公園	猿江恩賜公園	建設局	指定管理

No	区分	施設名	所管局	備考
26	都立公園	汐入公園	建設局	指定管理
27	都立公園	潮風公園	建設局	指定管理
28	都立公園	篠崎公園	建設局	指定管理
29	都立公園	芝公園	建設局	指定管理
30	都立公園	石神井公園	建設局	指定管理
31	都立公園	城北中央公園	建設局	指定管理
32	都立公園	浅間山公園	建設局	指定管理
33	都立公園	善福寺川緑地	建設局	指定管理
34	都立公園	善福寺公園	建設局	指定管理
35	都立公園	祖師谷公園	建設局	指定管理
36	都立公園	台場公園	建設局	指定管理
37	都立公園	滝山公園	建設局	指定管理
38	都立公園	玉川上水緑道	建設局	指定管理
39	都立公園	東京臨海広域防災公園	建設局	指定管理
40	都立公園	舎人公園	建設局	指定管理
41	都立公園	戸山公園	建設局	指定管理
42	都立公園	中川公園	建設局	指定管理
43	都立公園	中藤公園	建設局	指定管理
44	都立公園	長沼公園	建設局	指定管理
45	都立公園	野川公園	建設局	指定管理
46	都立公園	野山北・六道山公園	建設局	指定管理
47	都立公園	八国山緑地	建設局	指定管理
48	都立公園	東綾瀬公園	建設局	指定管理
49	都立公園	東白鬚公園	建設局	指定管理
50	都立公園	東伏見公園	建設局	指定管理

(参考) プロジェクト対象候補施設 (2 / 3)

○ 公園・動物園 (130施設)

No	区分	施設名	所管局	備考
51	都立公園	東村山中央公園	建設局	指定管理
52	都立公園	東大和公園	建設局	指定管理
53	都立公園	東大和南公園	建設局	指定管理
54	都立公園	光が丘公園	建設局	指定管理
55	都立公園	日比谷公園	建設局	指定管理
56	都立公園	平山城址公園	建設局	指定管理
57	都立公園	府中の森公園	建設局	指定管理
58	都立公園	水元公園	建設局	指定管理
59	都立公園	武蔵国分寺公園	建設局	指定管理
60	都立公園	武蔵野公園	建設局	指定管理
61	都立公園	武蔵野中央公園	建設局	指定管理
62	都立公園	武蔵野の森公園	建設局	指定管理
63	都立公園	明治公園	建設局	
64	都立公園	夢の島公園	建設局	指定管理
65	都立公園	横網町公園	建設局	指定管理
66	都立公園	代々木公園	建設局	指定管理
67	都立公園	陵南公園	建設局	指定管理
68	都立公園	林試の森公園	建設局	指定管理
69	都立公園	蘆花恒春園	建設局	指定管理
70	都立公園	六仙公園	建設局	指定管理
71	都立公園	和田堀公園	建設局	指定管理
72	庭園	旧岩崎邸庭園	建設局	指定管理
73	庭園	旧芝離宮恩賜庭園	建設局	指定管理
74	庭園	旧古川庭園	建設局	指定管理
75	庭園	清澄庭園	建設局	指定管理

No	区分	施設名	所管局	備考
76	庭園	小石川後楽園	建設局	指定管理
77	庭園	殿ヶ谷戸庭園	建設局	指定管理
78	庭園	浜離宮恩賜庭園	建設局	指定管理
79	庭園	向島百花園	建設局	指定管理
80	庭園	六義園	建設局	指定管理
81	動物園・植物園	井の頭自然文化園	建設局	指定管理
82	動物園・植物園	恩賜上野動物園	建設局	指定管理
83	動物園・植物園	葛西臨海水族園	建設局	指定管理
84	動物園・植物園	神代植物公園	建設局	指定管理
85	動物園・植物園	多摩動物公園	建設局	指定管理
86	動物園・植物園	夢の島熱帯植物園	建設局	指定管理
87	海上公園	大井ふ頭中央海浜公園	港湾局	指定管理
88	海上公園	東京港野鳥公園	港湾局	指定管理
89	海上公園	城南島海浜公園	港湾局	指定管理
90	海上公園	お台場海浜公園	港湾局	指定管理
91	海上公園	辰巳の森海浜公園	港湾局	指定管理
92	海上公園	若洲海浜公園	港湾局	指定管理
93	海上公園	葛西海浜公園	港湾局	指定管理
94	海上公園	コナテナふ頭公園	港湾局	指定管理
95	海上公園	みなとが丘ふ頭公園	港湾局	指定管理
96	海上公園	東海ふ頭公園	港湾局	指定管理
97	海上公園	城南島ふ頭公園	港湾局	指定管理
98	海上公園	京浜島ふ頭公園	港湾局	指定管理
99	海上公園	京浜島つばさ公園	港湾局	指定管理
100	海上公園	青海北ふ頭公園	港湾局	指定管理

(参考) プロジェクト対象候補施設 (3 / 3)

○ 公園・動物園 (130施設)

No	区分	施設名	所管局	備考
101	海上公園	青海南ふ頭公園	港湾局	指定管理
102	海上公園	水の広場公園	港湾局	指定管理
103	海上公園	青海中央ふ頭公園	港湾局	指定管理
104	海上公園	暁ふ頭公園	港湾局	指定管理
105	海上公園	フェリーふ頭公園	港湾局	指定管理
106	海上公園	新木場公園	港湾局	指定管理
107	海上公園	晴海ふ頭公園	港湾局	指定管理
108	海上公園	春海橋公園	港湾局	指定管理
109	海上公園	芝浦南ふ頭公園	港湾局	指定管理
110	海上公園	品川北ふ頭公園	港湾局	指定管理
111	海上公園	有明西ふ頭公園	港湾局	指定管理
112	海上公園	京浜運河緑道公園	港湾局	指定管理
113	海上公園	大井ふ頭緑道公園	港湾局	指定管理
114	海上公園	東海緑道公園	港湾局	指定管理
115	海上公園	城南島緑道公園	港湾局	指定管理
116	海上公園	京浜島緑道公園	港湾局	指定管理
117	海上公園	東八潮緑道公園	港湾局	指定管理
118	海上公園	シンボルブロード公園	港湾局	指定管理
119	海上公園	青海緑道公園	港湾局	指定管理
120	海上公園	有明北緑道公園	港湾局	指定管理
121	海上公園	有明テニスの森公園	港湾局	指定管理
122	海上公園	辰巳の森緑道公園	港湾局	指定管理
123	海上公園	夢の島緑道公園	港湾局	指定管理
124	海上公園	新木場緑道公園	港湾局	指定管理
125	自然公園	滝山公園	環境局	
126	自然公園	高尾陣馬公園	環境局	
127	自然公園	多摩丘陵公園	環境局	
128	自然公園	狭山公園	環境局	
129	自然公園	羽村草花丘陵公園	環境局	
130	自然公園	秋川丘陵公園	環境局	

○ 文化施設 (8施設)

No	区分	施設名	所管局	備考
1	文化施設	東京都江戸東京博物館	生活文化局	指定管理
2	文化施設	江戸東京たてもの園	生活文化局	指定管理
3	文化施設	東京都写真美術館	生活文化局	指定管理
4	文化施設	東京都現代美術館	生活文化局	指定管理
5	文化施設	東京都美術館	生活文化局	指定管理
6	文化施設	東京文化会館	生活文化局	指定管理
7	文化施設	東京芸術劇場	生活文化局	指定管理
8	文化施設	東京都庭園美術館	生活文化局	

○ スポーツ施設 (10施設)

No	区分	施設名	所管局	備考
1	スポーツ施設	東京体育館	オリ・パラ局	指定管理
2	スポーツ施設	駒沢オリンピック公園 総合運動場	オリ・パラ局	指定管理
3	スポーツ施設	東京武道館	オリ・パラ局	指定管理
4	スポーツ施設	東京辰巳国際水泳場	オリ・パラ局	指定管理
5	スポーツ施設	有明テニスの森公園テ ニス施設	オリ・パラ局	指定管理
6	スポーツ施設	若洲海浜公園ヨット訓 練所	オリ・パラ局	指定管理
7	スポーツ施設	東京都障害者総合ス ポーツセンター	オリ・パラ局	指定管理
8	スポーツ施設	東京都多摩障害者ス ポーツセンター	オリ・パラ局	指定管理
9	スポーツ施設	武蔵野の森総合スポー ツプラザ	オリ・パラ局	指定管理
10	スポーツ施設	味の素スタジアム	オリ・パラ局	

※ 整備中、閉館中等の施設を含む