

## 〔参考資料〕 施設視察から気づいたこと

(平成30年1月12日から平成30年3月23日まで実施分)

## 1 公園 (8施設)

No.	施設名 (視察日)	参加特別顧問等	主な意見
1	六義園 (平成30年1月12日)	宇田特別顧問 山梨特別顧問	<p>【A 施設の利便性等についての意見】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・インバウンド対応、欧米の訪日客への周知のためにネットでの多言語による周知が必要。</li> <li>・庭園のため、以前の姿を保存・再現するため、舗装のない小道の整備、もしくは築山整備などバリアフリー対応に限界があるが、それでも可能な範囲で車いすでの移動を容易にするなど、アクセス改善の工夫が必要。</li> <li>・清澄庭園、旧岩崎邸庭園、旧古河庭園等、周辺の庭園について、それぞれの歴史的背景や相互のアクセス方法等をわかりやすく示すことで複数の庭園の周游客を増やすことも考えられないか。(共通パス以外の工夫ができないか)</li> </ul> <p>【B 運営・経営に関する示唆】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・目的、沿革、管理方法・主体等の要素によって公園と庭園をわかりやすく区分した上で、六義園のコンセプトを明確にし、他の庭園との差別化を図るべき。イベントなども極力そのコンセプトに沿うものを揃えていく意識も必要</li> <li>・どのような人に来てほしいか、ターゲットを考えた工夫が必要。(例えば、駐車場がないので、団体よりも地下鉄を使ってゆっくりと個人で楽しんでもらう人を想定する、周辺の庭園を周遊する人を想定するなど)</li> </ul>

No.	施設名（視察日）	参加特別顧問等	主な意見
2	日比谷公園 （平成30年1月12日）	宇田特別顧問 山梨特別顧問	<p>【A 施設の利便性等についての意見】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・園内には鉄道の敷石を使った歩道や段差などもあり、現状ではバリアフリーになっていない。また、地下鉄からのアクセス、駐車上からのスロープでも、バリアフリー対応が不十分。</li> <li>・開園当時のレストラン・施設が点在しているが、施設配置など必ずしも周辺の公園スペースとの一体化が図られておらず、またその配置についても昔ながらの位置が変わらず、現状ではわかりにくく必ずしも適当でないものもある。また個々の施設が自分の範囲だけを考えて収容施設を計画するので、バックヤードが醜くなりがち。</li> <li>・受贈品などが多いこともあり、周遊しても景観に統一感がない。各種の装飾が混在している。以前は洋食、洋風庭園といった洋のテーマがあったが、あらためて全体のコンセプトを決めた上で、外部の民間企業や近隣の施設などとコラボするののも一つの考え。</li> <li>・主要道路に囲まれており一部の都民にとっては行きにくい。歩行速度が遅いと信号が途中で赤になり、幹線道路の中央で信号待ちするケースもある。</li> </ul> <p>【B 運営・経営に関する示唆】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ランドデザイン検討会で議論していくことが重要。</li> <li>・野音は騒音問題があり、平日のイベント使用は限られる。施設としてもスロープが急という問題。抜本的にどのような使い方をして、施設としてどのようなものが必要なのか、再考の時期である。（週末、平日昼、平日夜で、使い方を明確に分けることも考えるべきではないか）。音と天候の問題を解決できれば稼働率の大幅な向上も可能と思われる。</li> <li>・小音楽堂に騒音問題はないが、無料開放でイベントの併用が中心。このままの使い方でもよいか、施設としても現状でもよいか再考の時期。</li> <li>・日比谷公会堂は耐震問題、テナント問題などがありリニューアルや再活性化はしにくいという意見もあるが、大阪城公園のミライザの例もあり、建物の有効利用について再考の時期である。</li> <li>・緑の人々が集えるオープンスペース、親子連れのための開かれたスペース、霞が関側の裏の雰囲気解消、など今後は、誰に使ってもらうのか、来てもらいたいのかという視点からのスペースの使い方の再考の時期</li> <li>・上記の様々な課題解決に当たっては、公園全体を考える必要があり、その運営方法についての見直しも必要。管理中心から経営の視点を入れた運営方法の導入が必要ではないか。</li> <li>・上記の改革を通じて例えば、第二花壇付近を大阪の「てんしば」のように活用できる可能性はないか。平日の野外音楽堂でのコンサート開催を検討できないか。</li> </ul>

No.	施設名（視察日）	参加特別顧問等	主な意見
3	芝公園 （平成30年1月12日）	宇田特別顧問	<p>【A 施設の利便性等についての意見】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・公園としての認知度が低い。</li> <li>・増上寺、プリンスタワー、ホテルなどで分断されており公園の全体像を都民がイメージしづらい。</li> <li>・道路の左右の景観に一体感を持たせ「公園の中の道路感」を出すことも大事ではないか。（ドライバーの認知を促す。）</li> </ul> <p>【B 運営・経営に関する示唆】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・都内では唯一の丸山古墳、弁財天と池、紅葉谷と滝、梅林と桜、メタセコイア林、テニスコート、周辺の高校生の運動に資する多目的広場など、分断されてはいるものの地区ごとの特徴はある。しかしその認知度も低い。またそれぞれの連続性・統一感がない。都民はあえて芝公園に行こうとは思えない。</li> <li>・一体感を持った公園とするためには、芝増上寺とプリンスホテルも入れた3者で公園の再生策を考える必要があるのではないか。また、分断地区をいくつかのブロックに分けて特徴付け、周遊可能なルートを創出すべきではないか。歩道橋を渡らないと移動できないといった点も見直せないか。</li> <li>・東京タワー、日比谷公園などの周辺の集客施設との関連性がない。仮に日比谷公園との連続性を持たせる場合は、一駅分の移動が必要で一体感を演出するための工夫が必要。</li> <li>・芝公園にも日比谷公園にもテニスコートがある。テニスコートを芝公園側に集約するなど公園の連携の新たなモデルも検討すべき。</li> <li>・公園として抜本的な改善が必要であり、運営主体も含めて再考の時期である。日比谷公園の検討と併せて検討することも考えてはどうか。</li> </ul>

No.	施設名（視察日）	参加特別顧問等	主な意見
4	上野恩賜公園 （平成30年1月19日）	宇田特別顧問 町田特別参与	<p>【A 施設の利便性等についての意見】</p> <p>1 美観</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・小松宮像の隣にあるゴミヤードの中身が歩行者から見え、汚い。</li> <li>・交番のバックヤードにモノが散乱している。2つのカフェがあるだけでは不十分で、より象徴的なものがあるとよい。</li> <li>・この2軸が明確になったとしてもゾーニングがわかりにくく、地図が頭に入りにくい。</li> <li>・桜並木はお花見時とそれ以外で明確に分ける。お花見時の時の提灯やのぼりの類は通常は不要。時期を分けて雰囲気を変えることが大事</li> </ul> <p>2 駐車場アクセスとサイン・案内板・他に気づいたこと</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・バス駐車場、自家用駐車場、タクシーのたまり場などについては容量の確認が必要。京成側に駐車させる場合は、カエルの噴水側からのアクセスについて再考が必要。</li> <li>・全体のバリアフリー化、公園及びその周辺の駐車場空きスペースの周知方法、施設の案内方法（多言語対応）などは必須。</li> <li>・園内に1か所設置してある電子掲示板（デジタルサイネージ）はタッチパネルのインターフェース使用方法が不明で直感的に使えない。外国人などもスマホを利用していることを考えて抜本的に分かりやすくするか、あるいは廃止するかを考えるべき。現状のものは中途半端である。</li> <li>・寛永寺の「のぼり」が景観を損ねていないか。</li> <li>・ヘブンアーティストの「ピンクののぼり」は大きい上にボロボロで汚く、アーティストのサプライズも含めた演出を壊してしまう。許可されていることを表示する趣旨だろうが、もっと上手い方法を考えるべき。大道芸の良さを理解した上で、きちんと管理すべきである。</li> <li>・地下を通る京成関連の施設が地上に一部見えているが、景観的に統一感がなく、機械がむき出し。一部の階段周囲の壁の色もピンクに塗られるなど、センスが問われる。</li> <li>・「トーテムポール」などを含めて主要施設は、外国語による説明があるとよい。（動物園では英語、中国語、韓国語など6か国語に対応した施設の説明が見られるアプリを導入済み）</li> </ul> <p>【B 運営・経営に関する示唆】</p> <p>3 新たなゾーン創出の可能性</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・都美術館、東京芸大、芸大美術館、国際子ども図書館、旧奏楽堂付近一帯は整備すれば芸大中心に芸術家育成という目的でのまとまりのある場所になる可能性がある。</li> </ul>

No.	施設名（視察日）	参加特別顧問等	主な意見
4	上野恩賜公園 （平成30年1月19日）	宇田特別顧問 町田特別参与	<ul style="list-style-type: none"> <li>・しかし、現状は藝術の道の位置づけが中途半端であり、都美術館の横から裏手にかけてはバックヤードであり、都美術館も人が散策することを考えていない。ここが整備されると芸大周辺が非常に環境の良い地域になる可能性がある。</li> <li>・都美術館も含めた統一コンセプトがあるとよい。旧京成駅舎の再稼働などと合わせた一体的な環境整備が望まれる。</li> </ul> <p>4 公園の軸の組成</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・公園口から動物園までの直線軸ができれば主軸が形成されるが、一方で桜並木と東京国立博物館を結ぶ軸は明確ではない。交点には交番しかないが、本来は、公園の中心としての位置づけができるはず。</li> <li>・桜並木の終点のカエルの噴水の三角形のスペースは中途半端で人々の集まる場所になりにくい。西郷像へのアクセス、彰義隊墓所へのアクセスの始点としての位置づけも明快ではない。（飲み会をしている人がいるなど、酒とタバコの匂い。景観上もつたいない。）</li> </ul> <p>5 ゾーンごとのコンセプトの明確化</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・来園客の目的、行動パターンを意識したゾーニングが必要。景観整備・イベント・有料施設の管理方法もそれにあわせて進める。現状はレトロ感と芸術、動物園への親子連れと芸術鑑賞、芸術家と鑑賞側などが混在。</li> <li>・公園口から右手の国立西洋美術館付近は世界遺産の保存、環境維持地域で、周辺商業施設の看板の整理なども必要。</li> <li>・中心点から東京国立博物館への軸はイベントが常設。このイベントの目的と景観については一定のガイドラインが必要。イベント会場化によって全体の中心軸が見えない。</li> <li>・都美術館から芸大へのゾーンは前記のように新たなゾーンの可能性がある。単なるエリア分けではなく、本当に新進気鋭の芸術家を育成する機会の提供を考えるべき。</li> <li>・東京文化会館周辺は雑多で統一感がない。文化施設の公園としての顔として統一感を持った周辺整備を行う。</li> <li>・上野動物園と精養軒のゾーンは子供遊園地も含めて動物園と一体で考えるべきゾーン。これらの客の行動パターンをよく理解すべき。</li> <li>・不忍池、池之端門から東大側へのアクセス、不忍通り沿いの野外ステージ、下町風俗資料館などについてもあわせて見直しすべき。</li> </ul> <p>6 上記1) - 5) のことも鑑みて</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・管理方法・管理主体のありかた、園内民間施設・収益施設のあり方等について再考の時期と考える。</li> </ul>

No.	施設名（視察日）	参加特別顧問等	主な意見
5	浜離宮恩賜庭園 （平成30年1月26日）	宇田特別顧問 山梨特別顧問	<p>【A 施設の利便性等についての意見】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 駅からのアクセスが非常にわかりにくい。環状二号線の工事完了後の各交通機関からの動線をどうするか検討が必要。</li> <li>・ もっと都民に庭園をPRすべき。鴨場、潮入の池など江戸時代の大名の遊戯場的な位置づけの史跡は現在においても来園者を飽きさせない。都民の憩いの場として浜離宮の由来、内容についてより積極的に周知していくべき。</li> <li>・ 庭園の奥にある船着場（水上バス）の認知度が低い。また、入園料を支払わないと水上バスに乗れないのはどうなのか。（この船着き場を使う場合にはあらかじめ水上バスの運賃に入園料が含まれるとのことだが、観光に訪問する客以外には、水上交通としては使いにくい）</li> </ul> <p>【B 運営・経営に関する示唆】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 築地とのつながりを考慮すべき。築地川を挟んで対岸は当面は環2の工事が行われるがそのあとは水辺空間として一体に考えるべき。</li> </ul>
6	旧芝離宮恩賜庭園 （平成30年1月26日）	宇田特別顧問 山梨特別顧問	<p>【A 施設の利便性等についての意見】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ モノレールの看板など景観を損なうものがあるので、樹木で視界を防ぐなどの工夫が必要。</li> <li>・ 今後開発が進むと周辺をビルに囲まれ圧迫感が強くなるため、下に目線がいくような工夫が必要。一方で、周辺ビルから庭園を覗き込めるとよい。</li> <li>・ 庭園の説明が不足している、存在自体が気づかれていない。石碑など庭園の売りをもっとPRすべき。</li> </ul> <p>【B 運営・経営に関する示唆】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 急速に進む周辺開発においてこの旧芝離宮が積極的に位置づけられておらず、開発の残りの敷地的な位置づけ。この空地と周辺ビル群とは断絶されている。将来的にアクセス、景観などの面で一体性を確保したいところ。</li> <li>・ 周辺ビルとは、景観を良くしていくためコミュニケーションを密にすべき。</li> <li>・ 周囲にできる遊歩道など、庭園を意識した構造になるとよい。</li> <li>・ 駅の横という立地を生かすべき。</li> </ul>

No.	施設名（視察日）	参加特別顧問等	主な意見
7	代々木公園 （平成30年1月26日）	宇田特別顧問	<p>【A 施設の利便性等についての意見】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ A地区とB地区は道路で分断されていてオーバーパスを使つての行き来には不便。またわかりにくい。</li> <li>・ 参宮橋門からのアクセスが分かりづらい。</li> </ul> <p>【B 運営・経営に関する示唆】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 来園者は多いので、このまま来園者数は維持していくことが必要。</li> <li>・ 通過客も含めて年間2800万人の利用があるとの話だが一方で売店は3か所など来園者が休み集う場所は限定的。異なる目的で来園した人同士が交流するようなスペースも限られる。</li> <li>・ 原宿側の入口に保育施設があり満員との話だが、立地の優位性を考え、公園スペースの多面的な活用の面からもこのような多機能化を積極的に図るべきではないか。</li> <li>・ ランナー・ドッグランなど、目的別に集客ができています。</li> <li>・ 民間活用など売店の工夫が必要。</li> <li>・ 民間の経営感覚で施設全体を見直すことが必要。</li> </ul>
8	駒沢オリンピック公園・総合運動場 （平成30年3月15日）	上山特別顧問 宇田特別顧問	(スポーツ施設で記載)

## 2 文化施設（3施設）

No.	施設名（視察日）	参加特別顧問等	主な意見
1	東京都美術館 （平成30年1月19日）	上山特別顧問 町田特別参与 安川特別参与	<p>【A 施設の利便性等についての意見】</p> <p>1 ポスター貼りすぎ、チラシ置きすぎ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・企画展のポスターを貼りすぎて、美術館が持つ非日常感が十分実現されていないように感じた。</li> <li>・企画展のポスターが各階あちこちに貼られている理由として「企画展をどこでやっているかわからないとの問い合わせが多いため、ポスターを貼って解決している」、とのことだが、ポスターをたくさん貼ることで問題は解決しないのではないか。また、場所を明示するためではない場所にも多く貼られており、かえって来館者を混乱させている。</li> <li>・ポスター掲示場所があり、展示と関係のないポスターを多数貼っている。せめて展示を見た後の動線に貼られた方が良くはないか。</li> <li>・ラウンジ、レストランなど至るところにチラシがおかれていて非日常感が十分実現されていない。必ずしも必要でないものもあるはずなので、整理が必要ではないか。</li> <li>・美術館は、そのコンセプトから、美観が守られ、非日常感を演出する必要がある。</li> <li>・公立でも私立でも、美術館は厳選した美しいものしかあってはいけな場所という認識がないのではないか。</li> </ul> <p>2 案内・サインがわかりづらい</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・そもそもこの館には公募展、企画展、ワークショップと三つの機能があることの表示がなく、全く分からない。特にワークショップ事業は大変意欲的かつ先進的取組である。しかし、その説明や場所の表示がないのは大きな問題。</li> <li>・エントランスにある展示案内を見ても、何をどこでやっていて、どこに行動しているのか分かりづらい。「何の展示をやっていないか」の方が目立つなど、利用者目線としては分かりづらい。</li> <li>・「LBF」「ギャラリー」など来館頻度の多い利用者にとっては意味が分かるかもしれない用語が多く使われており、はじめて来た利用者には意味が伝わりづらい。</li> <li>・公募展の案内については、各団体が独自に作ったポスターが特に統一的なルールなく貼られているように見える。貼る場所も足下で見づらかったり、ポスターの大きさもまちまちだったり、統一感がない。</li> <li>・チケット売場の電子ディスプレイは、同じ画像をたくさん掲示する必要がないのではないか。本当に必要な設備だったのか。</li> <li>・レストランのメニュー案内の文字が細かすぎる上、メニュー写真等の情報量が多すぎる。美術館のレストランに必ずしもふさわしくないのではないか。</li> <li>・奥にある美術情報室や相談コーナーの案内が不親切で、奥まで行って行かないと存在が分からない。</li> </ul>

No.	施設名（視察日）	参加特別顧問等	主な意見
1	東京都美術館 （平成30年1月19日）	上山特別顧問 町田特別参与 安川特別参与	<p>3 ショップ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・美術館のショップでは、通常は展示に関するものや、美術関係の商品のみを扱う。しかし当館では、「江戸土産」など美術館のコンセプトと関係のないものが前面のショーケースに入っており、まるで土産物店のような雰囲気となっている。</li> </ul> <p>4 事務室入口に「立入り禁止」と表示しているが、世の中の標準として、否定的な表現は使わず、「Staff only・あちら（〇〇）へお回りください。」とした方がよい。</p> <p>5 公募展と企画展の混在</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・動線や情報が混在していて、来館者にとって本来明確に分かれているべき公募展と企画展とがどこで分かれているのか、分かりづらい。</li> </ul> <p>【B 運営・経営に関する示唆】</p> <p>6 指定管理のあり方</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・財団は、企画運営やキュレーションなど、専門性を要する事業のみを担うべきではないか。建物の管理やレストラン、売店のあり方などは、民間の商業施設のオペレーターなどに任せる、あるいは専門家の助言を得るべき。</li> </ul>

No.	施設名（視察日）	参加特別顧問等	主な意見
2	東京文化会館 （平成30年1月19日）	上山特別顧問 町田特別参与 安川特別参与	<p>【A 施設の利便性等についての意見】</p> <p>1 施設面の改善点</p> <p>① ショップ、ポスター、チラシ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ショップが建物の外部に向かって商品をアピールしている。上野駅から各文化施設に至る「一等地」の動線上なので、美観を損ねる可能性がある。館長がきちんと管理すべき。</li> <li>・入口のホールの人目につくところに、使わない机が無造作に立てかけてあり美しくない。一流の文化に触れようと思って来た利用客をがっかりさせるのではないか。建築や表示などが素晴らしいだけに残念。</li> <li>・ポスターが多すぎて、雰囲気損ねている。特に、色褪せたポスター（案内）や、一部が剥がれているものがあり、管理ができていない。</li> <li>・入口のレストランの案内写真が古く色あせている。また、屋内のレストランのメニュー表示も細かすぎて伝わらない。</li> </ul> <p>② 美観問題</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者の目につくところに、掃除用具が無造作に立てかけてある。</li> <li>・文化会館は、店舗施設の雑多な展示や机、傘立てなどが見苦しい。</li> </ul> <p>【B 運営・経営に関する示唆】</p> <p>2 事業運営の課題等</p> <p>① 貸館公演のプロモート（エージェント）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・中国では都市毎に大型のホールができています。招聘経費が高騰しており、エージェントが疲弊している。今後も日本に民間エージェントが、有名オーケストラやオペラを引っ張ってこれるのか。一方で、国内利用客は高齢化してきている。民間エージェント依存だけでよいのか研究が必要。</li> </ul> <p>② 都響</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・芸術劇場と文化会館の特徴を踏まえると、オーケストラ中心の芸術劇場の方が都響の拠点としてはふさわしいかもしれない。</li> </ul>

No.	施設名（視察日）	参加特別顧問等	主な意見	特別顧問等資料
3	東京芸術劇場 （平成30年2月6日）	上山特別顧問 山梨特別顧問	<p>【A 施設の利便性等についての意見】</p> <p>1 施設内の商業施設の表示、設備や装飾が、芸術劇場のコンセプトに全くあっておらず、しかも雑然とした印象を与えている。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・建物入口付近の利用者の目に入るところに清掃用の水道ホース放置</li> <li>・建物入口付近の東京2020大会の横断幕が汚れている（そもそも不要ではないか）。</li> <li>・テナントがそれぞれ垂れ幕を張り出し、レストラン、カフェを案内している。また、エスカレーターの踊り場に支援企業の広告（パンフレット）が唐突に置いてあり、劇場としての景観を損ねている。</li> <li>・コンサートホールのパーラウンジが雰囲気になじまない。</li> </ul> <p>2 利用者目線にたった案内になっていない</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・JR、地下鉄から芸術劇場までの地下の動線が分かりづらい。</li> <li>・建物入口付近に、今やっていない公演のポスターがたくさん掲示されている。また、各々の公演時期がバラバラで分かりづらい。</li> <li>・1Fエスカレーター横に本日の公演案内のポスターが掲示されているが、ありもののポスターを貼っており分かりづらい。サインを出すべき。掲示位置も高くて見づらい。</li> <li>・開館時間や休館日の案内が目につきやすい場所に無い。</li> <li>・地下1Fの誰でもトイレが女性側のトイレにあり、男性が利用しづらい。</li> </ul> <p>3 情報公開</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・作成している冊子や資料から事業内容（舞台芸術と音楽の客数・予算の比率、自主事業とそれ以外の比率）や収支の全体像が読み取れない。</li> <li>・資料に記載をしている事業体系（①創造発信、②人材育成、③教育普及、④賑わいづくり）の説明が漠然としていて分かりづらい。</li> <li>・東京芸術劇場という名称と劇場やコンサートホール、展示スペースが設置されている複合施設としての実態がミスマッチになっているため、どのような施設なのか伝わりにくい。</li> <li>・今後のあり方として、①公演（舞台芸術、音楽）、②人材育成、③教育を事業体系の主軸にして教育・人材育成を中心にプロフェッショナルを育てる空間と明示にすることなどが考えられる。</li> </ul> <p>【B 運営・経営に関する示唆】</p> <p>4 指定管理のあり方</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・財団は、劇場やコンサートホールの企画運営や人材育成、教育事業など、専門性を要する事業では、良くやっていると思われる。しかし、建物全体のテナントマネジメントや美観、表示などについてはノウハウや工夫に課題がある。商業テナントの管理や建物の管理など、民間の方が得意な業務分野は、民間に再委託もしくは、別途事業者が切り分けて委託することを検討すべき。</li> </ul>	

## 3 スポーツ施設（6施設）

No.	施設名（視察日）	参加特別顧問等	主な意見
1	東京都障害者総合スポーツセンター	安川特別参与 町田特別参与	<p>【A 施設の利便性等についての意見】</p> <p>1 現状認識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・施設運営スタッフは、障害者と障害者スポーツを大変良く理解し、固有名詞で語りかけるなど、人間的で素晴らしい心配りで運営されている。特にヘビーユーザーにとってはありがたいだろう。</li> <li>・ポスターは綺麗に掲示されているが、貼られている枚数が多すぎて、バスの時刻表や館内利用の注意点などの利用者のための肝心の情報がどこにあるかが分かりづらい。特に初めて来た人や来慣れていない人へわかりやすく整理することが必要。</li> </ul> <p>2 利用者の利用頻度別の対応</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・たとえば、初来場者や利用頻度が少ない人にとって、わかりやすい地図がないなど少し不親切に感じた。</li> <li>・初来場者向けの個別のカウンセリング対応は素晴らしいが、初めてきた利用者には使いづらく感じる。</li> <li>・現場は、来館している利用者の声には丁寧に対応できており、喜ばれているように感じた。一方で、公的施設であるので、まだ来たことがない都民にとってもアピールし、わかりやすい印象を持たれることは、利用者を増やすためにも重要。</li> <li>・常連の利用者には、利用しやすい施設になっているのかもしれないが、これから利用したい人、2～3回目の利用者にとっては、利用しづらく、見えない壁があるように感じた。</li> <li>・常連の利用者の満足度は高いものの、障害者手帳を持っていても利用登録しない9割の層、もしくは2、3度利用して来なくなった層へのアプローチをもっと考える余地があるのではないか。</li> </ul> <p>【B 運営・経営に関する示唆】</p> <p>3 今後の施設運営について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・障害者が利用する施設の一つの模範であり、運営内容をもっと分かりやすく発信すべき。かつ、都内全域にサービスの思想や運営方法を伝える存在となるべき。これらのことは今後視野に入っている様子だが、本施設単体だけでなく、他の施設や区の施設との有機的なつながりやソフト面の重視の視点が必要。</li> <li>・隔離された特別な施設を整備するのではなく、全ての都立スポーツ施設をバリアフリーにし障害者スポーツの支援員を設置し、健常者と障害者が一緒に障害者スポーツを楽しむ方向の検討も必要となるのではないか。</li> </ul>

No.	施設名（視察日）	参加特別顧問等	主な意見
1	東京都障害者総合スポーツセンター	安川特別参与 町田特別参与	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域支援という形で、既に一部障害者スポーツセンターの支援員を派遣し、障害者スポーツについて研修支援をしている。これらの動きをもっと加速させるべきでは。</li> <li>・ソフト・運営面を指定管理者に任せ切りではいけない。社会的には一般環境の中でも障害者が共存できるソーシャルインクルージョンは一定程度できて当然となりつつあり、さらにその先どうしていくかの視野で対応してゆくことが重要。</li> <li>・東京2020大会までにソフト事業をどう設計していくか、どう展開していくか、どうまとめていくか、マネジメント経営の視点が必要。</li> </ul>
2	東京武道館	町田特別参与 安川特別参与	<p>【A 施設の利便性等についての意見】</p> <p>1 施設は綺麗で立派だが、入口が少し乱雑に見える。また、どこにどのように行けば良いのかよく分からない。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・施設は全体的に綺麗に維持管理されている。武道で裸足でも使うため、ゴミ一つないよう、非常に綺麗に掃除されている。気持ちが良い。</li> <li>・一方、入口は、パンフレットの置き方が雑然としている、上履き入れの清掃が不十分、ごみ箱の中身が見えている、など改善の余地を感じた。</li> <li>・また、館内案内の字が小さい。</li> </ul> <p>2 認知度不足</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・特定の利用者以外の都民に、この施設の存在や場所、用途などがあまり知られていない。</li> <li>・武道館と言うと日本武道館と思う人は多い。ネットでも日本武道館と混同されている。質の高い立派な施設なのにもったいない。</li> <li>・「東京武道館」の強み、特徴など、都の武道館ということをもっと武道関係者だけに関わらず、武道以外のイベント等にも使えることを企業・団体に伝えるなど、幅広くアピールした方がいい。</li> <li>・デザインもよく、インバウンドの訪日外国人に、武道体験などのイベント性のある利用方法もアピールすればいいのではないかと。和テイストをアピールすればいい。クールジャパン、マーシャルアーツとして、海外にも注目を浴びると思う。</li> </ul> <p>3 駅からのアクセスがとても分かりづらい</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・最寄り駅についても大きな表示がなく、改札を出てからどちらに行くか非常に分かりづらい。</li> <li>・道を挟んだ横断歩道の先に表示はあるが、小さくてとても見つけられない。大きく分かりやすい表示を掲げるべきではないか。</li> </ul>

No.	施設名（視察日）	参加特別顧問等	主な意見
2	東京武道館	町田特別参与 安川特別参与	<p>【B 運営・経営に関する示唆】</p> <p>4 稼働率が低く、より有効活用すべき。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・ 武道場は平日稼働率が低く、余力がまだ30～40%ある。きれいでまとまった屋内スペースであるため、企業・団体のイベントや特定の研修、運動会活用など、もう少し幅広い用途を検討すべき。</li><li>・ 武道利用による裾野拡大の余地はもっとないのか。余地がないなら別の活用策も考えるべき。</li><li>・ 企業・団体の研修や運動会は昨今ニーズが伸びている。まとまった屋内スペースで雨天でも活用できるのは、計画性を重視する企業の全社イベント活用などで掘り起こせる。今はそれらをまとめて紹介するサイトなどもユーザー数が伸びており、アピールもそれ程難しくはない。アプローチすればニーズの掘り起こしができると思う。企業利用をはじめ、独自の方針を打ち出して行くべきではないか。</li><li>・ 弓道場もこれだけの遠的場は珍しい。</li></ul>

No.	施設名（視察日）	参加特別顧問等	主な意見
3	東京体育館	町田特別参与 安川特別参与	<p>【A 施設の利便性等についての意見】</p> <p>1 掲示物について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・掲示物を貼りすぎていて、美観を損ねている。</li> <li>・撮影禁止の貼り紙が多くて、盗撮が頻繁にあるのか。犯罪性が高いのかと逆に不安になってしまう。</li> <li>・これまで、意見・苦情等に都度対応してきたことは分かるが、ポスターを貼ることだけが解決策ではないと思う。解決策の幅を広げてほしい。例えば、音声を流すとか、スタッフが巡回するとか。</li> <li>・写真に関しても、特に水泳などは競技力向上のためにも自分を撮影したいニーズがある。公式カメラマンを用意してオフィシャルに撮影をするなども考えられる。</li> <li>・意見・苦情などとそういったニーズのベネフィットのバランスをどう取っていくか。</li> </ul> <p>意見・苦情に対して忖度し過ぎると息苦しい施設利用になってしまう懸念がある。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・意見を述べる人はいいが、言わない人（サイレントマジョリティ）の気持ちも汲む必要があると思う。</li> </ul> <p>2 施設の入口からプールまでの床面が濡れている</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・雑然としていて、床面が水で濡れたままとなっている箇所がある。</li> </ul> <p>3 トレーニングルームの利用が特定の利用者層に偏っている。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ジムは混雑していて、ヘビーユーザーは利用しやすいが、ライトユーザーには利用しづらい。時間帯によって、利用者層を分けるなどの工夫ができればよいのではないか。</li> </ul> <p>4 カフェの存在感が薄い</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・いいテナント（カフェ）を持っているにもかかわらず、周知不足で知られていない。</li> </ul> <p>【B 運営・経営に関する示唆】</p> <p>5 朝方開館時間を検討すべきではないか。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・水泳競技関係者には早朝の施設開放の希望が多い。都民ニーズに応えるためにも、早朝の開館時間の延長を検討すべきではないか。</li> <li>・利用料金に上乗せするのか、指定管理料に乗せるのか、議論の余地があると思う。検討してほしい。</li> </ul>

No.	施設名（視察日）	参加特別顧問等	主な意見
4	駒沢オリンピック公園・総合運動場 (平成30年3月15日)	上山特別顧問 宇田特別顧問	<p>【A 施設の利便性等についての意見】</p> <p>1 駅からのアクセス案内が不親切</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 駒沢大学駅からのアクセスで道が分かれるときの案内図がない。</li> <li>• 公園に入る入口で、駒沢大学駅方面（最寄り）口という案内看板があるが、外から見ると人にとっては、ここが公園の入口だとは分かりづらく、駅方面への案内を示す看板だと思ってしまう。看板の案内の仕方が悪く誤解してしまう。</li> </ul> <p>2 案内板、サイン、道標などが分かりにくい。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 案内板の表示では、レイアウトやサインの統一性などの問題から、出口、駐車場・駐輪場、レストランや売店など、各施設の位置が非常に分かりにくくなっている。</li> <li>• 案内板の凡例にレストランの表示（サイン）がない。</li> <li>• 必要な情報が網羅されていない。（営業時間、利用料金、自販機の位置、レンタサイクル、ドッグラン、プールなどのスポーツ施設の案内、各施設までの距離と時間、怪我した場合の対応、サービスセンターは何をするところなのか、など）</li> <li>• 案内板の配置を検討すべき（各入口付近に必要）。また、バリアフリーマップは入口付近に必要ではないか。</li> <li>• 公園内でのマナーやルールを掲示した「みんなで楽しく公園を使うために」の案内板のルールは具体的に記載されていていいが、禁止事項の記載は、「まわりに迷惑になること。」など具体性がなく、当たり前のことが記載されていて、実効性がない。マークも葉っぱを用いる意味が分からない。</li> <li>• 「駐輪禁止」ではなく、「駐輪場はこちらへ」などの誘導する表記がよい。</li> </ul> <p>3 景観等について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• サッカー場内に廃棄物らしきものが放置してあって景観を損ねている。</li> <li>• 公園を囲む外側の柵、広場を囲む柵、さらにその中に柵など、柵、柵、柵と柵が多いため、圧迫感を感じる。</li> <li>• 変電設備は色が抑えてあってよい。</li> <li>• 工事中の植栽を囲む赤いコーンは公園の景観を損ねている。他の方法で立ち入り禁止を伝えるべき。</li> </ul>

No.	施設名（視察日）	参加特別顧問等	主な意見
4	駒沢オリンピック公園・総合運動場 （平成30年3月15日）	上山特別顧問 宇田特別顧問	<p>4 東京オリンピックメモリアルギャラリーについて</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 64年大会のミュージアムであるオリンピックメモリアルギャラリーは、その名前にふさわしい内容になっていない。案内看板（訪問時は今日の展示「体操」と表示）と実際の展示内容のギャップも大きい。何ができて、何が観られるのかしっかりと伝えるべき。</li> <li>• 受付スタッフを配置しているが、現状の内容で配置する必要があるのか。本格的にやるならば、キュレーションをJOCや歴史文化財団などに依頼すべきである。予算の制約があるのであれば、造園の予算の一部を使う程度でも良くなるはず。</li> </ul> <p>5 都民目線での公園・スポーツ運営を徹底すべき</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• この公園で、どんなスポーツが見られるのか、またできるのか案内板がなく分からない。案内板に一覧で、当日何が見られるのか、プレーできるのか示すべき。アメフト、ラグビー、ホッケーなどいろいろな試合をやっているし、競技もできるが発信していない。入口に「今日の試合一覧、今後の予定、公園・施設でできること」などが一覧で分かる案内図が欲しい。また、電光掲示板で旬の情報を提供するなど、楽しい感じを出せばいい。</li> </ul> <p>【B 運営・経営に関する示唆】</p> <p>6 駒沢オリンピック公園の在り方を抜本的に考え直すべき</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 現状は、単なる公園でしかなく、スポーツについては常連のためのオリンピックレガシー施設になっている。</li> <li>• 体育施設の利用を促すとか、オリンピックのレガシー公園としての情報発信を行うなど、政策展開の場として活用する姿勢が感じられない。</li> <li>• 綺麗に管理されており、努力や工夫はいい方向に向かっているが、維持管理の域を超えた展開がほしい。</li> <li>• 競技場や体育館など体育施設はスポーツ文化事業団、あとの全体は公園協会が分担連携して運営している。さらにトレーニングルーム（民間のフィットネスクラブと同じ）は専門業者に委託し、施設の受付など接客も別の民間業者、建物のハード系はさらに別の専門業者に委託しているが、日常業務の連携はできている。しかし、それを超えた戦略は指定管理者同士の連携では困難である。本庁に上がり、しかも所管局が2局にまたがるので連携は簡単ではないと思う。</li> </ul>

No.	施設名（視察日）	参加特別顧問等	主な意見
4	駒沢オリンピック公園・総合運動場 (平成30年3月15日)	上山特別顧問 宇田特別顧問	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 今は2つの局、2つの監理団体の4者が日常のオペレーションで義務的なことだけをやっている。両団体で相談してせめて全体の支配人（パークマネージャー、司令塔）を置くべき。全体統括がないと新たに人に来てもらうとか新たに試合を見に来てもらう、運動に来てもらうという努力が始まらない。イベント、サインやHPなど全部を利用者目線で見直すべき。</li> <li>• 例えば、公園全体を一元的に案内することが可能な窓口（事務所）があるとよい。</li> <li>• 縦割りが障害となって64年大会レガシーが打ち出せないのではないか。公園とスポーツの縦割りを越えた全体の都民サービス、来園者向け発信、そして全体的な余剰空間活用策、戦略コンセプトがほしい。</li> <li>• 公園西口入口にカフェ、公園内にトレーニングルームを置いて活用されてはいるが、よく考えると（都民のためというより）、基礎自治体である区役所がやればよい仕事かも知れない。</li> <li>• オリンピックのレガシーを引き継ぐ都立の運動場という意義を踏まえ、オリンピックという過去のレガシーだけでなく、これからを見据えた+aのコンセプトが必要。</li> <li>• 素晴らしいものを有しているので、駒沢オリンピック公園をスポーツのメッカとして、位置付けを改めて考え直してほしい。</li> <li>• 全体を64年大会の記念公園として、都民がもっとスポーツができる場所として再生させるよう4者（建設局、オリパラ局、事業団、公園協会）協議会を作って、公園戦略を見直すべき。</li> <li>• 運動する人だけの施設ではもったいない。運動しない人にも親しみやすい空間の創出であったり、運動した後のコミュニティーの場所としてのレストランの活用など。</li> <li>• ストリートスポーツも、初級、中級、上級などに分けて利用を区分する工夫をすると初心者でも来やすいと思う。また、ここで、初級、中級、上級と育っていくものも現れると思う。</li> <li>• 公園の周囲を巻き込んで地域で公園を盛り上げていくべき。例えば、大学や商店街など周辺との連携を検討すべきではないか。</li> </ul>

No.	施設名（視察日）	参加特別顧問等	主な意見
5 6	味の素スタジアム 武蔵野の森総合スポーツプラザ （平成30年3月23日）	上山特別顧問 山梨特別顧問	<p>【A 施設の利便性等についての意見】</p> <p>1 景観問題</p> <p>&lt;味の素スタジアム&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 環境局の依頼によって、太陽光発電をアピールする人形のようなオブジェが置いてあるが、混雑時に邪魔になる。何をアピールしたいか分からない。撤去したほうが良い。</li> <li>• 同じポスターを貼っていて美観を損ねている。（一か所に掲示すればよくあちこちに掲示する必要はない。）</li> <li>• 味の素スタジアムは、デザインに統一性がない。（武蔵野の森は掲示物などのデザインが統一されている。）</li> <li>• バックオフィスにある会社の入口に国体などレガシーの展示をするのではなく、観客動線においた方がいい。また、会社の顔となる玄関にダンボールをつんだり荷物を置くべきではない。</li> <li>• アジパンダ広場の入口に古タイヤが積み重ねておいてあり、汚い。アジパンダ広場も何ができるのかよく分からず、景観がよくない。</li> <li>• ペDESTリアンデッキにあるユーロスポーツののぼりは美しくない上、景観を損なっている。のぼりはイベント時に出すのはよいが、常時出すものではない。</li> <li>• スタジアムへの動線から見えるフットサルコートには、ボールよけとしてブルシートが使われていたが、景観を損ねている。</li> <li>• 1か所汚いところがあるだけで、レベルが下がって見えてしまう。</li> </ul> <p>&lt;武蔵野の森総合スポーツプラザ&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ジムの料金、ジムの利用上の注意、機器の使い方などの案内は、ジムのゲート前とゲートに入ってから2か所に掲示されているが、近くに同じ内容を掲示する必要はない。ゲート前に記載すべき事項と入場後に記載すべき事項をそれぞれ分けて、掲載すべき。</li> <li>• カフェの入口に案内板がなく、ここにカフェがあることが分からない。また、カフェの「カフェシャトルをご利用のお客様へ」という注意書きが、入口の内外両方にある。1つでいい。</li> </ul>

No.	施設名（視察日）	参加特別顧問等	主な意見
5 6	味の素スタジアム 武蔵野の森総合スポーツプラザ (平成30年3月23日)	上山特別顧問 山梨特別顧問	<p>2 来客者に対してスタジアムの各施設と武蔵野の森が別々で運営され、一体感が無い</p> <p>&lt;共通&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>位置付けが違う、名前も違う2つの施設が一緒にあるという問題はあるが、どの施設でどんなイベントが予定されているのか、何が出来るかが分かるような全体像を示す案内がない。ペDESTリアンデッキ（スタジアムの入口）にそういったものを設置すべき。</li> <li>駅の案内表示には左右に出ていることから左の階段を下りると、道路が目前にあり、ロータリー沿いの歩道に気付きにくい。</li> <li>アミノバイタルフィールドの活用時など、売店をもっと出すなどして利便性を向上させるべきではないか。</li> </ul> <p>【B 運営・経営に関する示唆】</p> <p>3 味の素スタジアムと武蔵野の森を一体で考えることで都民にもっと存在感がアピールできる。また、ネーミングライツに向けての付加価値も付けられるはず</p> <p>&lt;共通&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>①武蔵野の森がオープンしたこと、②ラグビーや東京2020大会のレガシーも今後継承されていくことを踏まえると、味スタの付加価値は一層増す。</li> <li>味の素スタジアムと武蔵野の森は双方でいいコンテンツを有しており、相乗効果も考えて、うまく活用していくべき。</li> </ul> <p>4 施設サービスの魅力向上</p> <p>&lt;共通&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>景観の改善、付加価値の創出、収益の在り方を会社でできること、局と一緒に考えること、都庁全体で検討が必要なことの3つのレベルに課題を分類して、施設サービスの魅力向上に向けて、検討していくべき。</li> </ul> <p>&lt;武蔵野の森総合スポーツプラザ&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>行政財産であることを理由に空きスペースでの商業イベント等の利用料金が安くかつ硬直的だが、それが故に集客や演出に長けた事業者が参画せず、結果的ににぎわい創出の機会を失っているのではないか。公園等のショッパなどの例も研究し、局は柔軟な利用形態や料金設定の仕組みに変えるべき。</li> </ul>