

施設サービス魅力向上プロジェクト

平成30年3月28日
総 務 局

1 プロジェクトの概要

平成30年1月31日
第14回都政改革本部会議資料

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

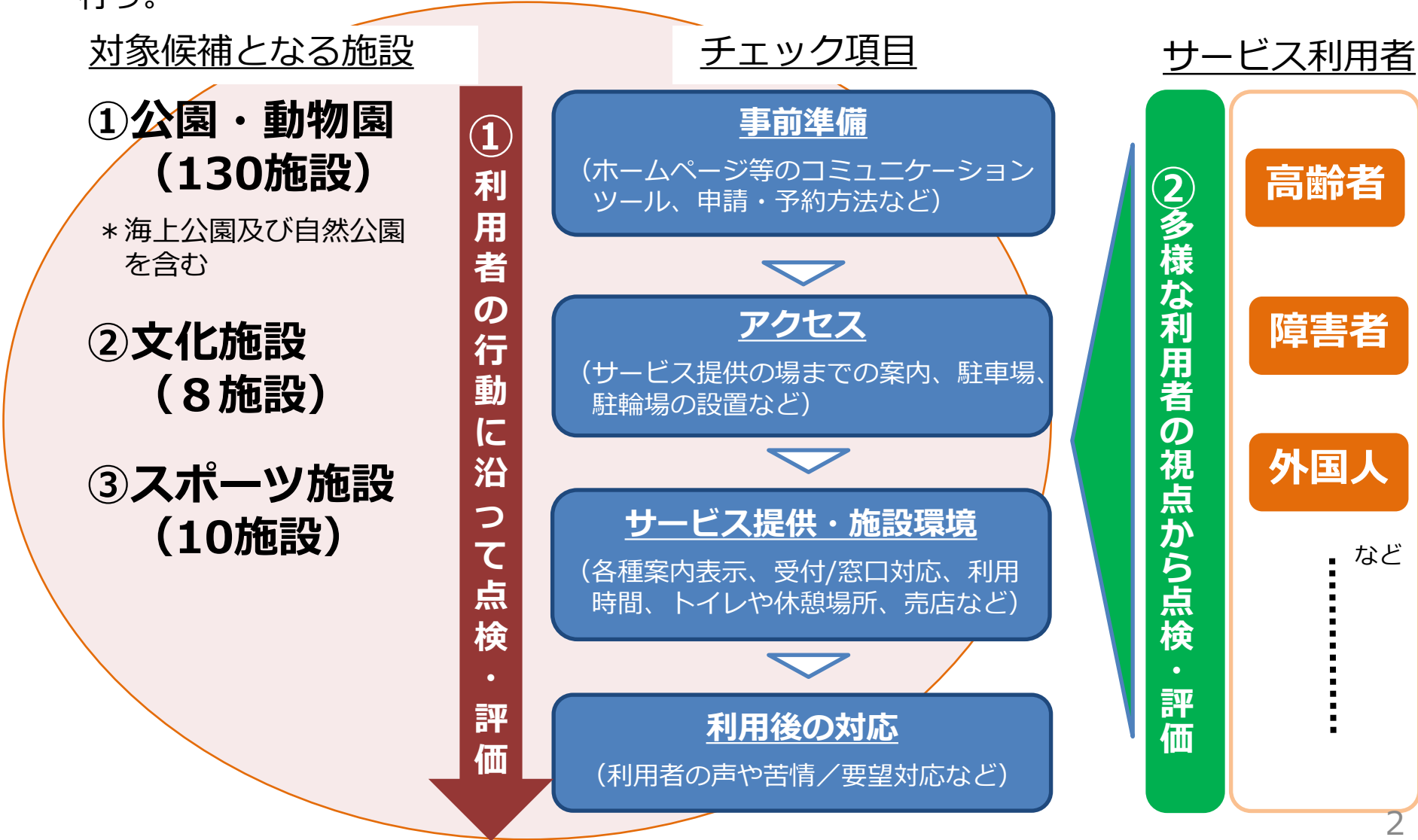
- サービス利用前の事前準備の段階から、サービスの利用中、そして利用後に至るまでの利用者の一連の行動に沿って点検・評価を行う。
- 都政における「ダイバーシティ」実現の方針のもと、「高齢者」・「障害者」・「外国人」といった多様な利用者の視点により、点検・評価を行う。

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

○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

3 他団体・施設への視察

- 平成30年1月から3月にかけて、新潟市へのヒアリング及び視察や、見える化改革に係る施設の視察を通じて、点検項目など点検手法を検討した。

区分	視察先
公園	・ 六義園（平成30年 1 月12日） ・ 日比谷公園（平成30年 1 月12日） ・ 芝公園（平成30年 1 月12日） ・ 上野恩賜公園（平成30年 1 月19日） ・ 浜離宮恩賜庭園（平成30年 1 月26日） ・ 旧芝離宮恩賜庭園（平成30年 1 月26日） ・ 代々木公園（平成30年 1 月26日） ・ 駒沢オリンピック公園（平成30年 3 月15日）
文化施設	・ 東京都美術館（平成30年 1 月19日） ・ 東京文化会館（平成30年 1 月19日） ・ 東京芸術劇場（平成30年 2 月 6 日）
スポーツ施設	・ 東京都障害者総合スポーツセンター（平成30年 1 月18日） ・ 東京武道館（平成30年 2 月14日） ・ 東京体育館（平成30年 2 月23日） ・ 駒沢オリンピック公園総合運動場（平成30年 3 月15日） ・ 味の素スタジアム（平成30年 3 月23日） ・ 武蔵野の森総合スポーツプラザ（平成30年 3 月23日）

これらの視察結果を踏まえ、チェックリストの作成等、取組方法を検討した。

4 実施計画（１）取組の方法

- 各施設における点検・評価に当たっては、所管局と協議の上、以下の２点に留意して取組を推進する。

チェックリスト及びビジュアルの活用

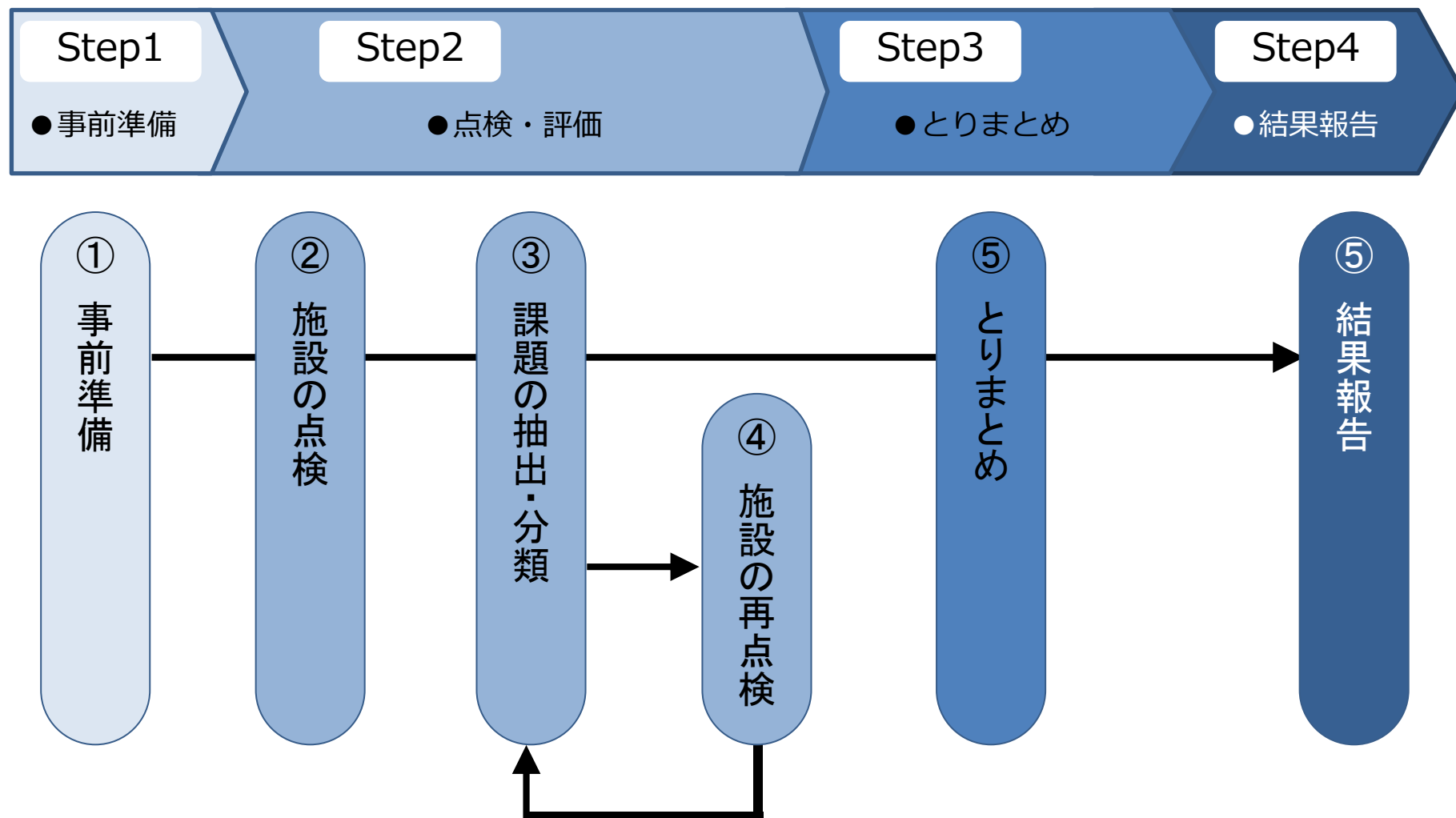
- 利用者の一連の行動に沿った形で、基本的な点検項目と点検・評価の視点を網羅したチェックリストを作成し、施設の特性に応じて活用するとともに、できるだけ写真などのビジュアルを使用して、対象施設の現状や課題の見える化を図っていく。
⇒点検・評価に当たってチェックリストを使うことで、一定の質を確保できる。
また、各局の自律改革に移行後も、質を落とすことなく点検・評価を実施することが可能となる。
⇒ビジュアルを使用することで、関係者間での課題の共有が容易になる。

外部の協力による効果的な点検

- 点検・評価を具体的に行う際には、多様な利用者の視点による点検・評価が効率的に行われるような工夫を図る。
⇒必要に応じて「障害者」・「高齢者」・「外国人」などの協力を得て点検する。

(2) 施設ごとの点検・評価の進め方

- 各施設において、必要に応じて複数回の点検を実施した上で、結果を報告する予定



(3) 点検手法の検討

平成30年1月31日
第14回都政改革本部会議資料

- 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	・ 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	・ 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	・ 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	・ 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

○ 基本的な点検項目と点検・評価の視点を示したリストを作成し、施設の特性に応じて活用する。

【チェックリスト（案）】

		No.	点検項目	点検・評価の視点
1 行く準備	(1)ホームページ	1	施設全体としてのトップページがある	一見して施設の魅力が分かるようなデザインとなっているか？
			利用者が必要とする下記のような情報が記載されている	必要な情報に容易にアクセスできるか？
		2	施設の名称、提供するサービスの内容	どのようなサービスを提供する施設か、初めて訪れる人にもわかるか？
		3	開館日、開館時間	
		4	利用に当たって予約・登録の必要の有無	予約・登録の手続方法がわかりやすく示されているか？
		5	予約・登録の方法	・手続きは簡便か？ ・電子申請・web予約は可能か？
		6	利用料金の有無・料額	わかりやすく示されているか？
		7	アクセス方法（最寄の駅・バス停、自家用車の可否）	アクセスマップはわかりやすいか？
		8	新着情報・行事等予定表	最新のものに更新されているか？
			施設情報	
		9	来訪者用駐車場・駐輪場の有無	駐車場がある場合、台数、障害者用スペースの有無、料金徴収の有無
		10	バリアフリー対応の有無	車椅子使用への対応、バリアフリールートの有無、視覚障害者への対応など
		11	フロア構成	
		12	多機能トイレ、授乳スペースの有無、ベビーカー対応	障害者、高齢者、乳幼児を連れた利用者等への対応は可能か？
		13	フリースペースの有無、飲食の可否	
	(2)予約・申請	14	売店・飲食施設の有無・内容	取り揃えている品物・メニューの紹介はあるか？
		15	多言語に対応している	
		16	予約や申請を簡便な手続で行うことができる	現場での手続の場合、複数回足を運ぶことにはならないか？
2 アクセス	(1)施設への移動	17	電子申請やweb予約をすることができる	
		18	最寄の駅・バス停に案内表示やマップなどがある	・設置場所は最適か？
		19	周辺道路や一番近い交差点などに案内標識がある	・他にもっとわかりやすい設置場所はないか？
		20	最寄の駅・バス停から施設入口までスムーズにたどり着ける	・敷地の周りを一周させるなど、利用者に遠回りをさせてはいないか？ ・段差など、バリアフリーの観点から障害となる個所はないか？

		No.	点検項目	点検・評価の視点
2 アクセス (続き)	(2)駐車場	21	施設が面している道路から、駐車場の案内表示が見える	・設置場所は最適か？ ・他にもっとわかりやすい設置場所はないか？
		22	複数の箇所に駐車場が分散している場合、各駐車場に他の駐車場の誘導案内がある	
		23	障害者用の駐車スペースがある	設置場所は最適か？
		24	駐車場から施設まで雨に濡れないよう、屋根付きの連絡通路がある	
	(3)駐輪場	25	駐輪場が整備されている	設置場所は最適か？
		26	施設が面している道路から、駐輪場の案内表示が見える	・設置場所は最適か？ ・他にもっとわかりやすい設置場所はないか？
3 利用者動線	(1)屋外	27	歩行者用の適切なルートが設定されている (敷地に入ってから施設の入口まで等)	・ルートの案内表示はわかりやすいか？ ・安全に行くことができるか？ (敷地内車道との交差の状況等)
		28	バリアフリールートがある (敷地に入ってから施設の入口まで等)	・段差など、バリアフリーの観点から障害となる個所はないか？
	(2)屋内	29	各入口から施設内の各階・各所へ迷わず行くことができる	ルートの案内表示はわかりやすいか？
		30	施設内の各階・各所へ行くことができるバリアフリールートがある	・段差など、バリアフリーの観点から障害となる個所はないか？
	(3)窓口	31	施設全体をワンストップで案内できる総合窓口がある	
		32	利用料金がある場合、料額が明確に表示されている	
		33	利用料金は電子マネーやクレジットカードで支払うことができる	
4 施設自体の案内表示等	(1)共通	34	案内表示、サイン、各種表示板等のデザインが統一されている	恒常的に表示するサイン等を、手書きのものや簡易な表示で代替していないか？
		35	子供や外国人にもわかりやすいよう、ピクトグラムを案内表示に活用している	
		36	多言語対応になっている	外国人の利用者から見てわかりやすいか？
		37	最新の内容が記載されている	古い情報をいつまでも掲示していないか？
		38	説明文などが丁寧かつわかりやすく記載されている	命令口調での表現や赤字による強調など、威圧的な表現になっていないか？

		No.	点検項目	点検・評価の視点
4 施設自体の案内表示等 (続き)	(2)屋外	39	屋外に施設の基本情報が記載された案内表示が設置されている	・設置場所は最適か？ ・恒常的に（閉館日であっても）見ることができるか？
			下記の情報が記載されている	
		40	施設の名称、サービス機能の内容	どのようなサービスを提供する施設か、初めて訪れる人にもわかるか？
		41	各フロアの構成	何が何階にあるかわかるか？
		42	開館日、開館時間	
	(3)エントランス	43	入口付近に施設の案内表示が設置されている	・設置場所は適切か？ ・入口が複数ある場合、すべてに同様の表示が設置されているか？
			下記の情報が記載されている	
		44	施設の名称、サービス機能の内容	どのようなサービスを提供する施設か、初めて訪れる人にもわかるか？
		45	各フロアの構成	何が何階にあるかわかるか？
		46	開館日、開館時間	
		47	バリアフリーへの対応、施設内設備	困った時の対応（ex.総合窓口がある等）の表記はあるか？
		48	全体の行事予定表	毎日更新されているか？
		49	臨時的・突発的対応が生じた際の表示内容の修正	適時適切に措置されているか？
	(4)各階	50	各階における案内表示がエレベーターやエスカレーター、階段付近の目につきやすい場所に設置されている	・設置場所は適切か？ ・追加で設置した方が良い個所はないか？
			下記の情報が記載されている	
		51	現在地を表示してあるフロア図	
		52	各フロアの構成	何が何階にあるかわかるか？
		53	各フロアの設備（多機能トイレ、授乳スペース、フリースペースなどの位置）	各設備の位置関係などが、案内表示を前にした利用者の立ち位置を考慮した表示となっているか？
		54	エレベーター内にも施設案内が表示されている	
		55	臨時的・突発的対応が生じた際の表示内容の修正	適時適切に措置されているか？
5 行事等の案内	(1)屋外	56	本日の行事・イベント・公演等の内容が一目でわかる	・看板等、専用の表示となっているか？ ・ポスターを何枚も連ねて掲出して、案内に代えてはいないか？
		57	次回の行事・イベント・公演等の案内がある	専用の掲示スペース・掲示板において、内容や開催期間等がわかりやすく案内されているか？
	(2)エントランス	58	会場ごとに本日の行事・イベント・公演の内容が一目でわかる	・会場ごとに専用の表示となっているか？ ・ポスターの掲出をもって案内に代えてはいないか？

		No.	点検項目	点検・評価の視点
6 チラシ類、ポスター、リーフレット	(1)チラシ類	59	施設内において、行事・イベント・公演等のチラシ類は集中して専用ラックなどにより、わかりやすく分類・配布されている	・窓口カウンターなどに雑然と置かれてはいないか？ ・施設内のいたるところに置かれてはいないか？ ・終了した行事等のチラシが置かれたままになってはいないか？
	(2)ポスター	60	施設内において、ポスターは施設の性格に即したもののだけが、きれいに掲示されている（ex.美術館：次回の展示、他館の催しなど）	・施設内のいたるところに掲出されてはいないか？ ・施設の性格に即したものとそうではないものが混在して掲出されてはいないか？ （ex.次回展示と行政からの広報など） ・サイズの異なるポスターが混在して、雑然と掲出されてはいないか？ ・同じ内容のポスターを何枚も重ねて掲出してはいないか？ ・終了した行事等のポスターが掲示されたままになってはいないか？
	(3)リーフレット	61	施設案内のリーフレットがある	古い情報のままになってはいないか？
		62	多言語で施設案内のリーフレットを用意している	
		63	用途に合わせ、使いやすい大きさで作成されている	
		64	利用者が手に取りやすい場所に設置されている	
		65	全体的に清掃が行き届いている	
7 施設・設備	(1)共通	66	利用者には関係のない用具類を見かけることはない	清掃用具などが利用者の目につくような状態になってはいないか？
		67	清掃が行き届いており清潔である	
	(2)トイレ	68	洋式トイレがある	・洗浄式になっているか？（高齢者対応等の観点から） ・ベビーチェアなど乳幼児用の設備があるか？
		69	トイレトペーパーがある	
		70	多機能トイレがある	・男女それぞれに整備されているか？ ・男女共通仕様の場合、どちらかのトイレの周辺を通らなくてはならないような動線になってはいないか？ ・ベビーチェアやベビーベッドなど乳幼児用の設備があるか？
		71	授乳スペースがある	
	(3)その他	72	フリースペースがある	飲食の可否はどうか？その旨の掲示はあるか？
		73	分別ができるごみ箱がある	
		74	A E Dがわかりやすい場所に設置されている	
		75	施設に関連したグッズを販売する売店がある	
		76	飲食施設がある	

		No.	点検項目	点検・評価の視点
8 利用者の声	(1)意見箱・苦情箱	77	意見箱又は苦情箱が設置されているなど、利用者の声を受ける体制が整備されている。	ホームページからでも意見や苦情の記入は可能か？
		78	利用者にわかりやすい場所に設置されている	
		79	意見箱等の周辺はきれいに整頓されている	・筆記用具は整えられているか？ （短い鉛筆、インクの無いペンなどを置いてはないか？） ・書き損ねた用紙がちらかっていないか、ごみ箱はあるか？
	(2)アンケート	80	利用者アンケートが実施されている	紙ベースのほかにホームページでも記入は可能か？
		81	アンケートは自由記述ができる	自由記述ができる様式となっているか？
		82	アンケートの結果が掲示されている	施設内における紙ベースでの掲示のほかに、ホームページでも項目立てされて公開されているか？

(4) 課題のレベルに応じた見直しの進め方

- 点検・評価により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、課題解決に取り組んでいく。

課題 レベル	点検・評価 現場	レベル1 改善 現場	レベル2 改良 本庁も交えた 現場	レベル3 改革 本庁 (全庁・局)
課題解決 の主体	現場	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
課題解決 の内容	—	現場における自主改善活動（現行制度・予算の範囲内で）	予算・組織・制度を 本庁を交えて変更	施設の大規模改修、 条例改正等、抜本的 な見直しを実施
(対応例)	—	- ポスターの掲出ルールを定め、ルールに基づき掲示 - ホームページへの情報の追加	- アクセスルートにおけるサインの設置 - トイレの洋式化 - ホームページの大規模改修 - キャッシュレス対応 - 施設予約方法の改善（システム等） - 開業時間の大幅拡大	- 施設の大規模改修時に合わせた対応 - 指定管理事業者との協定内容の見直し
課題解決 に要する 時間	—	1日～数ヵ月程度	数ヵ月～1年程度	1年～数年程度

(5) 対象施設

- 事務局が中心となって点検・評価を実施する施設については、所管局と協議の上、以下の選定の考え方を踏まえて選定する。

施設区分	所管局	分類	箇所数
公園・動物園	建設局	都立公園	7 1
		庭園	9
		動物園	6
	港湾局	海上公園	3 8
	環境局	自然公園	6
	(計)		(1 3 0)
文化施設	生活文化局		8
スポーツ施設	リハビリ・パビリオン準備局		1 0

選定の考え方	選定数
利用者数が多い公園等を中心に、地域を考慮して選定	10～11
	1～2
	1～2
利用者数が多い公園を中心に選定	2～3
ビジターセンターの利用者数が多い公園を選定	1
	(15～19)
利用者数が多い施設を中心に選定	2～3
	2～3

※整備中、閉館中等の施設含む

本プロジェクト終了後は、取組の成果等を活かし、

- 所管局が他の施設についても、自主的・自律的な改革として点検・評価を実施
- 所管局以外の局については、本プロジェクトの取組を参考に、同様に自局の施設において、自主的・自律的な改革として点検・評価を実施

(6) 全体スケジュール

