

施設サービス魅力向上プロジェクト 点検結果の概要について

平成 30 年 9 月 18 日
総 務 局

1 プロジェクトの全体像

- (1) プロジェクト概要
- (2) 点検・評価の概要
- (3) 取 組 内 容

(1) プロジェクト概要

平成30年 3月28日 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

(2) 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、

平成30年3月28日 都政改革本部会議資料

- 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る点検を行う。

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

高齢者

障害者

外国人

など

(3) 取組内容

① 利用者の行動に沿った点検・評価

- 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、点検・評価を実施
- 以下の選定の考え方を踏まえ、対象施設を選定

平成30年3月28日 都政改革本部会議資料(一部加工)

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
	(小計)		1 3 0
文化施設	生活文化局		8
スポーツ施設	リビ°ック・パ°ラリン ビ°ック準備局		1 0
(合計)			1 4 8

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 ・各施設の指定管理者に著しい偏りが生じないように調整	1 3
	3
	3
・利用者数が多い公園を中心に選定	3
・ビジターセンターの利用者数が多い公園を選定	1
(小計)	2 3
・利用者数が多い施設を中心に選定 ・改修工事等で休館中である施設や大規模な改修工事等を控えた施設は除く	3
	2
(合計)	2 8

【対象施設・点検日】

施設区分	所管局	区分	項番	施設名	所在地	指定管理者	点検日
公園・動物園	建設局	都立公園	1	猿江恩賜公園	江東区	アメニス東部地区G(日比谷アメニス、日建総業(株))	5/22
			2	林試の森公園	目黒区、品川区	東京南部パークスG(公園協会、ほか)	5/18
			3	駒沢オリンピック公園	世田谷区、目黒区	東京都公園協会	5/18
			4	代々木公園	渋谷区	東京都公園協会	4/26
			5	和田堀公園	杉並区	東京都公園協会	4/26
			6	浮間公園	板橋区	東京都公園協会	5/10
			7	舎人公園	足立区	東京都公園協会	5/30
			8	水元公園	葛飾区	東京都公園協会	5/23
			9	篠崎公園	江戸川区	東京都公園協会	5/22
			10	陵南公園	八王子市	西武・多摩部の公園パートナーズ(西武造園(株)、ほか)	6/4
			11	野川公園	調布市 他	西武・武蔵野パートナーズ(西武造園(株)、ほか)	6/14
			12	小金井公園	小金井市 他	東京都公園協会	5/8
			13	桜ヶ丘公園	多摩市	東京都公園協会	6/8
		庭園	14	浜離宮恩賜庭園	中央区	東京都公園協会	5/25、7/14
			15	小石川後樂園	文京区	東京都公園協会	5/25
			16	六義園	文京区	東京都公園協会	5/10
		動物園	17	恩賜上野動物園	台東区	東京動物園協会	5/15、7/14
			18	葛西臨海水族園	江戸川区	東京動物園協会	5/31
			19	神代植物公園	調布市 他	東京都公園協会	5/24
	港湾局	海上公園	20	若洲海浜公園	江東区	若洲シーサイドパークG(東京港埠頭(株)、ほか)	5/31
			21	城南島海浜公園	大田区	アメニス海上南部地区G(日比谷アメニス、ほか)	5/29
			22	東京港野鳥公園	大田区	東京港野鳥公園G(東京港埠頭(株)、日本野鳥の会)	5/29
	環境局	自然公園	23	秋川丘陵公園	あきる野市	東京都公園協会(小峰公園)	6/5
文化施設	生活文化局		24	東京文化会館	台東区	東京都歴史文化財団	5/9
			25	東京都美術館	台東区	東京都歴史文化財団	6/12
			26	江戸東京たてもの園	小金井市	東京都歴史文化財団	5/8
スポーツ施設	オリンピック・パラリンピック準備局		27	駒沢オリンピック公園総合運動場	世田谷区、目黒区	東京都スポーツ文化事業団	5/18
			28	東京武道館	足立区	東京都スポーツ文化事業団G	6/12

② 多様な利用者の視点からの点検

- 首都大学東京の学生（留学生・障害のある学生）の協力により、多様な視点からの点検を実施

点検内容	対象施設	点検日	協力者（障害種別又は国籍・人数）
ヒアリングのみ （過去の利用経験）	—	6/27(水)	障害のある学生 （肢体・1名、視覚・2名、聴覚・1名）
実地点検	恩賜上野動物園	7/14(土)	外国人留学生 （中国・3名）
実地点検	浜離宮恩賜庭園	7/14(土)	外国人留学生 （オーストラリア・1名、中国・1名）

2 施設点検の実施結果

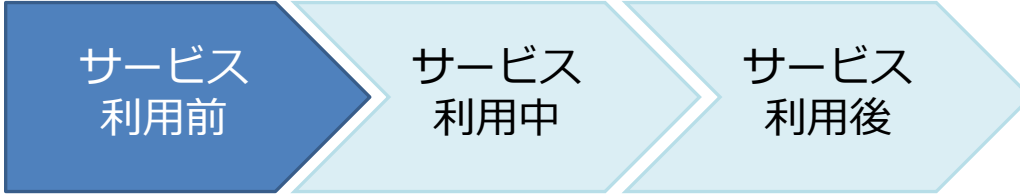
(1)利用者の行動に沿った点検・評価

(2)多様な利用者の視点からの点検

主な点検内容

段階		主な点検対象	主な点検内容
サービス 利用前	1 行く準備	ホームページ	必要な情報をホームページから容易に知ることができるか。
		予約・申請	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）
サービス 利用中	2 アクセス	施設への移動	施設までの案内が分かりやすく掲示されているか。
		駐車場、バイク置場、駐輪場	駐車場・バイク置場・駐輪場が設置されているか。 設置場所への案内表示は分かりやすいか。
	3 利用者動線	施設内（敷地内）動線	各階・各所に迷わずに行くことができるか。 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か。
		窓口	ワンストップで案内できる総合窓口はあるか。 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か。
	4 施設自体の案内表示等	案内表示等（屋外・エントランスなど）	施設内の各種案内表示は分かりやすいか。 （多言語対応の状況、説明文などを丁寧かつ分かりやすく表示、施設が提供するバリアフリー対応等の案内）
	5 行事等の案内	屋外・各会場	行事やイベント、公演等が分かりやすく案内されているか。
	6 チラシ類、ポスター、リーフレット	チラシ類、ポスター、リーフレット	チラシは専用ラックなどで分かりやすく分類・配布されているか。 ポスターは施設の性格に即したものが、きれいに掲示されているか。
サービス 利用後	7 施設・設備	トイレ、その他施設・設備など	トイレや休憩場所は快適で使いやすいものとなっているか。
		8 利用者の声	意見箱、アンケート

8



サービス
利用前

「行く準備」

サービス
利用中

サービス
利用後

【点検対象】

ホームページ

必要な情報をホームページから容易に知ることができるか。

ホームページ

要確認

同一施設に関するホームページが二つある場合があり、項目により情報量に差がある。

例)①「むさしのの都立公園」ホームページ：東京都公園協会以外の指定管理者が作成・管理

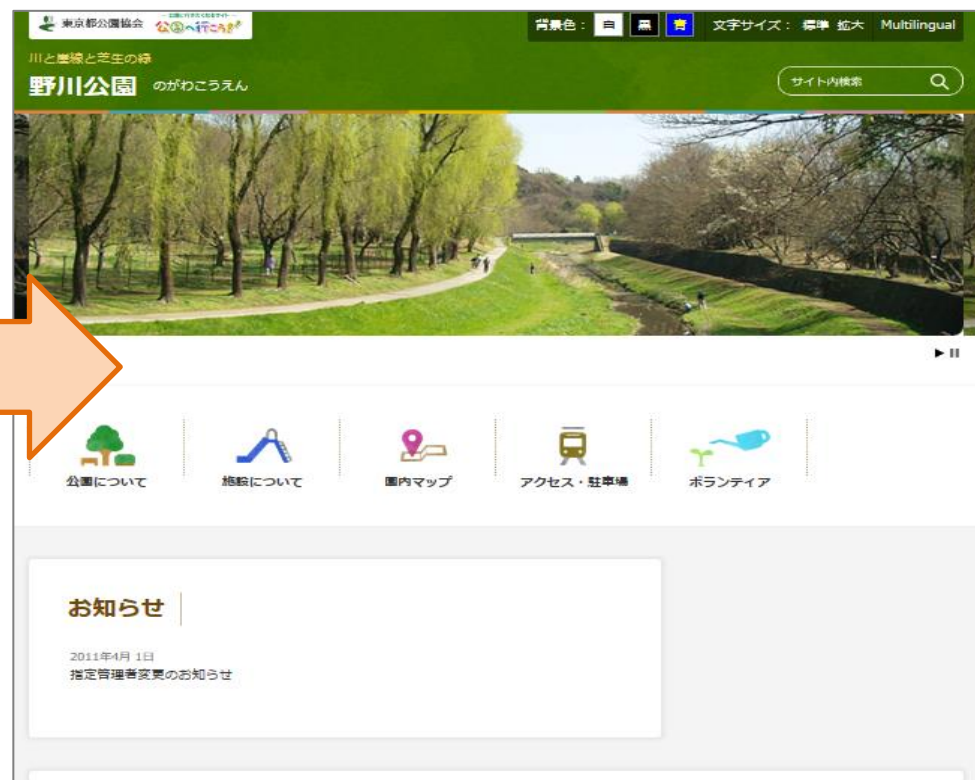
②「公園へ行こう！」ホームページ：東京都公園協会が運営する都立公園全般の情報サイト

⇒両方のホームページを見ないと、施設に関する全ての情報を得られない可能性がある。

①「むさしのの都立公園」HP



②「公園へ行こう！」HP



ホームページ

☆ 園内マップ

①「むさしのの都立公園」HP

②「公園へ行こう！」HP



異なる園内マップが掲載されている

ホームページ

☆ 自然観察園・自然観察センター

①「むさしの都立公園」HP



自然観察

自然観察園

数少ない貴重な植物群落の学習の場として昭和63年6月に一般開放されました。園内には昔、多摩川が武蔵野の台地を削ってきた河岸段丘「国分寺崖線」があります。この崖下からは地下水が湧き出していて、四季折々の野草や野鳥、昆虫などが見られ自然の宝庫となっています。また、自然観察園の対岸にある自然観察センターでは、野川や国分寺崖線を中心とした自然と人文についての展示、解説のほか、自然観察会などの催物を行っています。この貴重な自然を守り、維持管理作業をしているのがボランティアで、現在約100名が四季を通して活躍しています。(定休日：月曜日※但し祝日の場合は翌日／開園時間：9時30分～16時30分)

自然観察センター

野川公園を訪れる人が、自然との触れ合いを学ぶ施設として、自然観察園と共にオープンしました。自然観察園を中心に野川公園の見どころ情報や、植物、野鳥、昆虫などについて展示・解説しています。また、ボランティアによる自然観察会や手細工教室、レンジャーによるガイドウォークなども開催しています。

観察園・観察センター

開園・開館時間

9:30～16:30

休園・休館日

月曜日（祝日の場合は翌火曜日）、12月29日～1月3日

②「公園へ行こう！」HP

自然観察園・自然観察センター

TEL 0422-31-9033

情報量に差異
①の方が情報が多い

ホームページ

☆ 売店・レストラン

①「むさしのの都立公園」HP

売店

・TEL 0422-32-0685

②「公園へ行こう！」HP

売店・レストラン

野川公園売店

お食事やお飲物のほかに、広大な芝生で、遊ぶのにピッタリな楽しいおもちゃも販売しております。
バーベキュー用の炭や、アルコール類も販売しておりますので、ぜひ一度お寄りください。



店舗情報

営業時間: 9:00~17:00
定休日: なし
年末年始
お問い合わせ: 0422-32-0685

メニュー

やきそば	¥380
おたこ焼き	¥450
カレーライス	¥480
三徳だんご	¥350
アメリカンドッグ	¥220
フランクフルト	¥260

情報量に差異
②の方が情報が多い

ホームページ

好事例

地理的に一体的な区立施設の施設情報も含んだホームページ
 ⇒利用者は、都立・区立に関わらず、必要な情報を容易に把握できる。

東京シーサイド
お台場エリア周辺の公園オフィシャルサイト

> English > 中文(繁体) > 中文(简体) > 한국어 > 日本語

キーワードをご入力ください

文字サイズ 小 中 大

海上公園なび
MARINE PARKS NAVI

トップページ

海上公園の魅力

名前と地図から探す

目的から探す
(いろいろ楽しむ)

イベントを楽しむ

若洲海浜公園 & 江東区立若洲公園

海上公園なび > 若洲海浜公園 & 江東区立若洲公園

マップを見る > 見どころ > キャンプ(BBQ) > サイクリング&貸自転車 >

釣りを楽しむ > 多目的広場(遊具) > アクセス&駐車場 > 公園Q&A >

利用者は、ワンストップで
必要な情報を入手することが可能

若洲海浜公園 & 江東区立若洲公園へ
ようこそ!



サービス
利用前

サービス
利用中

サービス
利用後

「利用者動線」

【点検対象】

施設内（敷地内）動線

施設内（敷地内）の各階・各所に迷わずに行くことができるか。
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か。

施設内（敷地内）動線

要確認

「車いす通行可ルート」として案内されているが、未舗装の砂利道や段差などが存在
⇒車いすが通行するルートとして、適切な案内がされているか。



神代植物公園

段差あり



小石川後楽園

施設内（敷地内）動線

好事例

勾配等で分類したバリアフリールート案内

⇒利用者が、自身の状況（介添えの有無など）に合わせてルート選択が可能となる。



施設内（敷地内）動線

好事例

歩道と広場等との境界部の切り下げ

⇒車いす利用者、ベビーカー利用者等の行動範囲が広がる。



段差を切り下げて
通行しやすくなっている

サービス
利用前

サービス
利用中

サービス
利用後

「施設自体の案内表示等」

【点検対象】

案内表示等

施設内の各種案内表示は分かりやすく掲示されているか。

- ・多言語対応の状況について
- ・説明文などを丁寧かつ分かりやすく表示
- ・施設が提供するバリアフリーへの対応等の案内 など

案内表示等

要確認

劣化・損傷が激しい案内表示

⇒利用者が、視認できないような状態になっていないか。



小金井公園

劣化により表示が
視認できない

水元公園

損傷により表面が
一部剥離

舎人公園

テプラ等による名称変更等の
応急処理箇所が多数

案内表示等

好事例

利用者の立ち位置を考慮した案内図

⇒案内図を前にした利用者が、目的地までの行き方を把握しやすい。



利用者の立ち位置(向き)を
考慮した案内図

案内表示等

要確認

多言語で表記されているが、英訳表記とローマ字表記が混在
⇒外国人利用者が混乱する可能性はないか。



英訳とローマ字表記が混在

案内表示等

要確認

多言語で表記されているが、非常に小さい表示

⇒多言語表記を見過ごしてしまうなど、外国人利用者が気付かない可能性はないか。



小石川後樂園



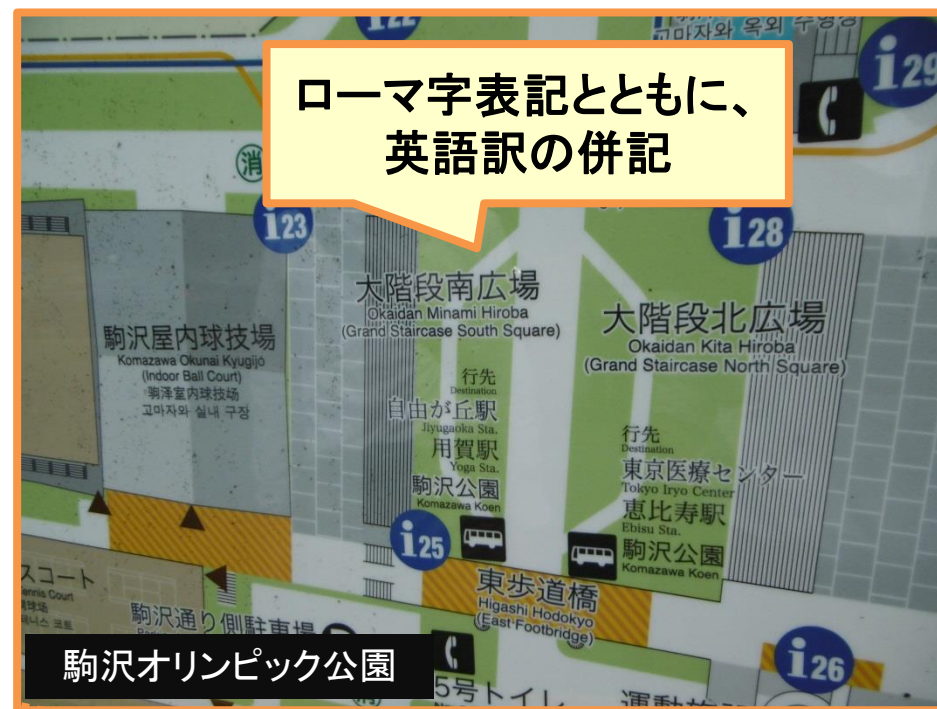
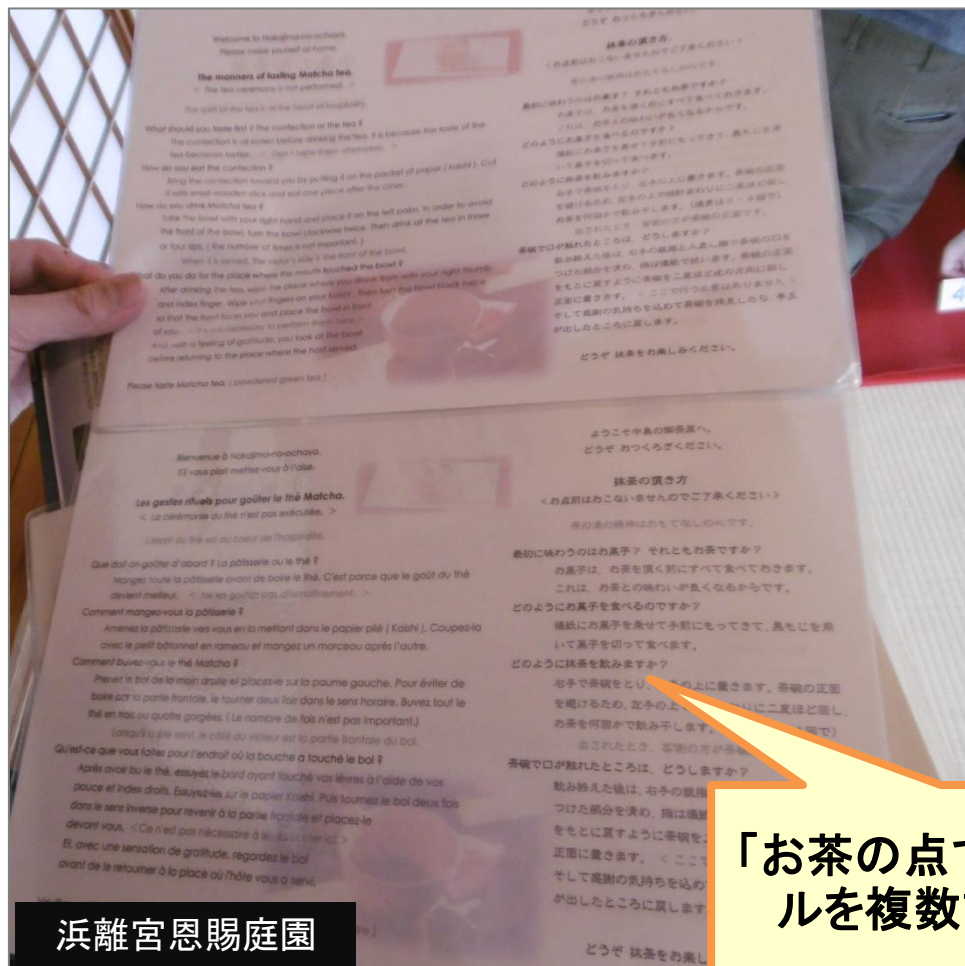
城南島海浜公園

案内があることを見過
ごすほど小さい表示

案内表示等

好事例

利用者の属性（外国人利用者が多い）を考慮した、多言語対応の推進
⇒外国人利用者が、施設を利用する際に必要となる情報を入手できる。



「お茶の点て方」マニュアルを複数言語で準備

浜離宮恩賜庭園



案内表示等

要確認

事故等防止のための禁止の案内表示の掲示状況

⇒利用者に不快な思いを抱かせたり、施設のイメージ悪化につながらないか。



大量の
「バイク乗入禁止」サイン



大量の
「駐輪(駐車)禁止」サイン

案内表示等

好事例

禁止看板ではあるが、景観に配慮した色合いや柔らかい表現による案内
⇒否定的な表現を避けるなど、利用者に不快感を与えないように配慮している。



篠崎公園

受け手に配慮した表現
「きれいに咲くまで見守って下さい」



野川公園

やさしい色合い
「やさしい運転をお願いします」

案内表示等

要確認

施設のバリアフリー対応についての案内状況

⇒バリアフリー情報を必要とする利用者が、情報を入手しづらい状態になっていないか。

バリアフリーマップ



桜ヶ丘公園

車いす利用者が見づらい
高さに掲示されていないか

触知図



野川公園

車止めポールが触知図を利用する
視覚障害者の妨げにならないか

案内表示等

好事例

施設が提供しているバリアフリーに係る設備について、分かりやすく案内
⇒その設備を必要とする利用者の利用促進につながる。



サービスセンター前に置かれた
看板で、各種バリアフリー対応
に係る設備を案内



サービス
利用前

サービス
利用中

サービス
利用後

「チラシ類、ポスター、リーフレット」

【点検対象】

チラシ類、ポスター、リーフレット

チラシは専用ラックなどで分かりやすく分類・配布されているか。
ポスターは施設の性格に即したものが、きれいに掲示されているか。

チラシ類、ポスター、リーフレット

要確認

ポスターを重ねた掲示状況、足元への掲示
⇒利用者が掲示内容を見づらい状態となっていないか。



猿江恩賜公園



篠崎公園

足元に掲示されているため、読みづらい

重ねて掲示されているため、下の掲示物の内容が見えない

チラシ類、ポスター、リーフレット

好事例

チラシやポスターを分類した掲示方法
⇒利用者が自身に必要な情報を見付けやすい。



分類されて掲示されているため、見やすい
(左:イベント、右:本園情報、下:トピックス)



園内全ての掲示板において、
同様の分類による掲示

チラシ類、ポスター、リーフレット

好事例

リーフレットを窓口（サービスセンター等）のほか、各所で配布
⇒利用者が、情報を得やすいような工夫がなされている。

売店



窓口（サービスセンター等）
以外でも配布

施設内各所



配布用のボックスの活用により窓口
の時間外においても入手できる

小金井公園



サービス
利用前

サービス
利用中

サービス
利用後

「施設・設備」

【点検対象】

トイレ、その他施設・設備など

トイレや休憩場所は快適で使いやすいものとなっているか。

トイレ、その他施設・設備など

(1)利用者の行動に沿った点検・評価

要確認

だれでもトイレの入口や表示の位置

⇒だれでもトイレの利用者が利用しづらい状態となっていないか。



だれでもトイレが女性用トイレの動線にある



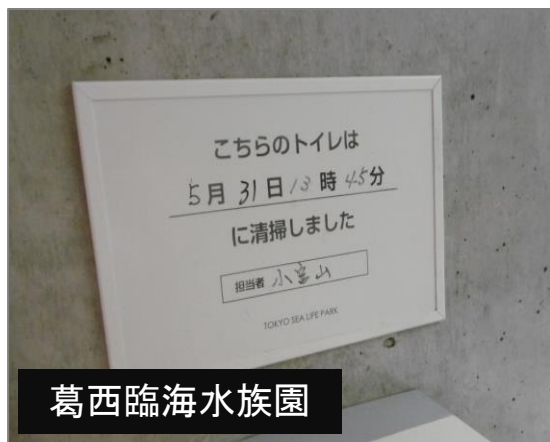
だれでもトイレの上部に女性用トイレの表示がある

トイレ、その他施設・設備など

(1)利用者の行動に沿った点検・評価

好事例

トイレ利用者に配慮した工夫や設備
⇒利用者が安心してトイレを利用することができる。



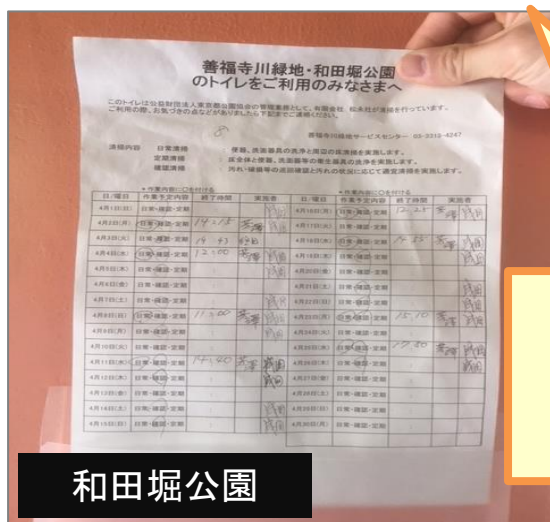
葛西臨海水族園



恩賜上野動物園



神代植物公園



和田堀公園

トイレの清掃状況の見える化
(写真上:日時・担当者の案内)
(写真下:チェックリスト)

利用者に便利な設備
(写真左:おむつ用ゴミ箱、
(写真右:子供用補助便座)

トイレ、その他施設・設備など

(1)利用者の行動に沿った点検・評価

好事例

トイレ利用者に配慮した工夫や設備
⇒**利用者が安心してトイレを利用することができる。**

だれでもトイレ外部



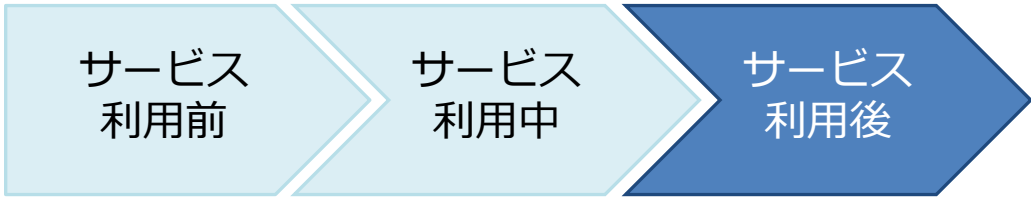
トイレ外部の音声案内
（「正面にだれでもトイレ、左に男性用、右に女性用…」）

だれでもトイレ内部



代々木公園

トイレ内部の音声案内（操作ボタン位置など）
「便座は左奥にあります。便座に座って左側の壁には、手前から、音声案内装置、非常ボタン、水洗センサー…」



サービス
利用前

サービス
利用中

サービス
利用後

「利用者の声」

【点検対象】

意見箱・アンケート等

利用者の声を受ける態勢が整備されているか。

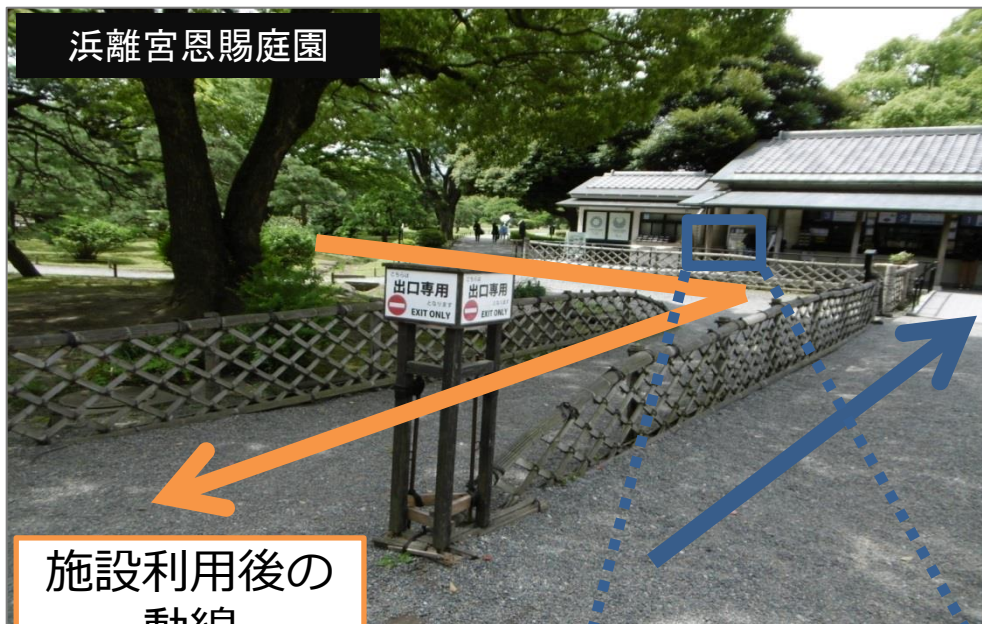
意見箱・アンケート等

要確認

意見箱の設置環境

⇒利用者が記入しづらい状況となっていないか。

浜離宮恩賜庭園

施設利用後の
動線

神代植物公園



記入するスペースがない

入園時の動線上に設置され、
施設利用後に、
記入しづらい可能性

意見箱・アンケート等

好事例

意見等用紙を記入するための備品等の用意、多言語による実施、アンケート結果の公表
⇒利用者からの意見・アンケートの提出を促進する。



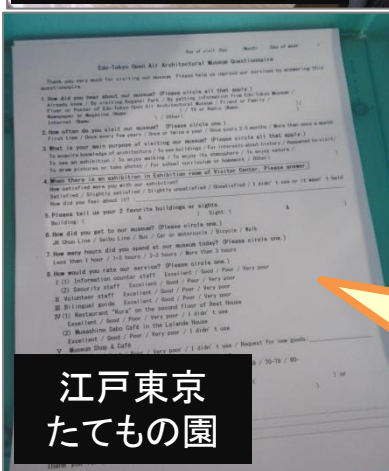
恩賜上野動物園

記入台を設置



六義園

外国語様式
の用意

江戸東京
たてもの園

記入スペースの確保が
難しい場合でも、
バインダー等による
記入者への配慮



林試の森公園

アンケート結果の
利用者へのフィードバック

2 施設点検の実施結果

(1)利用者の行動に沿った点検・評価

(2)多様な利用者の視点からの点検

(2) 多様な利用者の視点からの点検

障害のある利用者の視点による点検（ヒアリング）

- 実施日：平成30年6月27日（水）
- 協力者：首都大学東京在籍学生4名
（障害種別：肢体1名、視覚2名、聴覚1名）
- 内 容：これまでの施設等の利用経験についてヒアリング

☆障害のない利用者と同じ内容・ボリュームの情報が欲しい！

- ・音声案内や点字による説明・案内の場合、障害のない利用者向けの内容よりも省略されていることがある。（視覚）

☆だれでもトイレの室内レイアウトを共通化して欲しい！

- ・レイアウトが違うため、その都度、便器や手洗い台などを探す必要がある。特に水を流すボタンの位置が中々見つからない場合がある。（視覚）

☆待ち時間等の案内はtwitterなども活用して欲しい！

- ・待ち時間やイベント開始などの案内は、係員の声や園内放送など音声で案内されるケースが多く、内容が分からない場合がある。（聴覚）

☆障害者等用駐車スペースは、車両後部にも十分なスペースを！

- ・電動車いすの場合、車両後部からスロープにより乗降するため、後方スペースが足りず、車を前に出さないと乗降できない場合がある。（肢体）



ヒアリングの様子①



ヒアリングの様子②

外国人利用者の視点による点検

- 実施日：平成30年7月14日（土）
- 協力者：首都大学東京在籍留学生5名
（国籍：オーストラリア1名、中国4名）
- 内 容：実地点検（恩賜上野動物園、浜離宮恩賜庭園）

<恩賜上野動物園>

☆ 日本語と同じ内容・ボリュームの情報が欲しい！

- ・動物等に関する説明の英語訳が、日本語の説明よりも省略されている。
※複数言語に対応したガイドアプリあり。（ただし、アプリのダウンロードが必要）

☆ 注意喚起等の多言語表示を徹底して欲しい！

- ・エリアごとの営業時間や禁止事項の案内について、多言語表示されていないものがある。

<浜離宮恩賜庭園>

☆ 英語表記の不一致を無くして欲しい！

- ・配布用のリーフレットと、園内設置の案内板の英語表記に不一致があり、違う場所だと誤解してしまう可能性がある。

☆ アポストロフィの表記は半角を使用して欲しい！

- ・「don' t」や「garden' s」などアポストロフィを全角で表記すると、後ろにスペースが入っているように見えてしまい、別々の単語と誤認してしまう恐れがある。



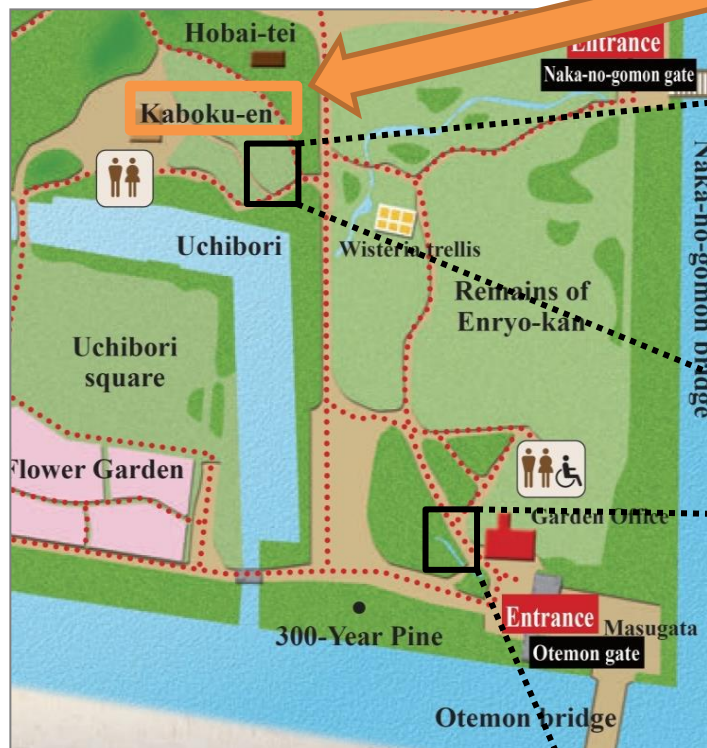
点検の様子①（恩賜上野動物園）



点検の様子②（浜離宮恩賜庭園） 42

(2) 多様な利用者の視点からの点検

【参考】英語表記の不一致について



英語版のリーフレット
 (「Kaboku-en」と
 ローマ字表記で案内)

園内の案内表示(入口付近)
 (「Kaboku-en」と
 ローマ字表記で案内)

リーフレットの表記と
 現地の表記が不一致



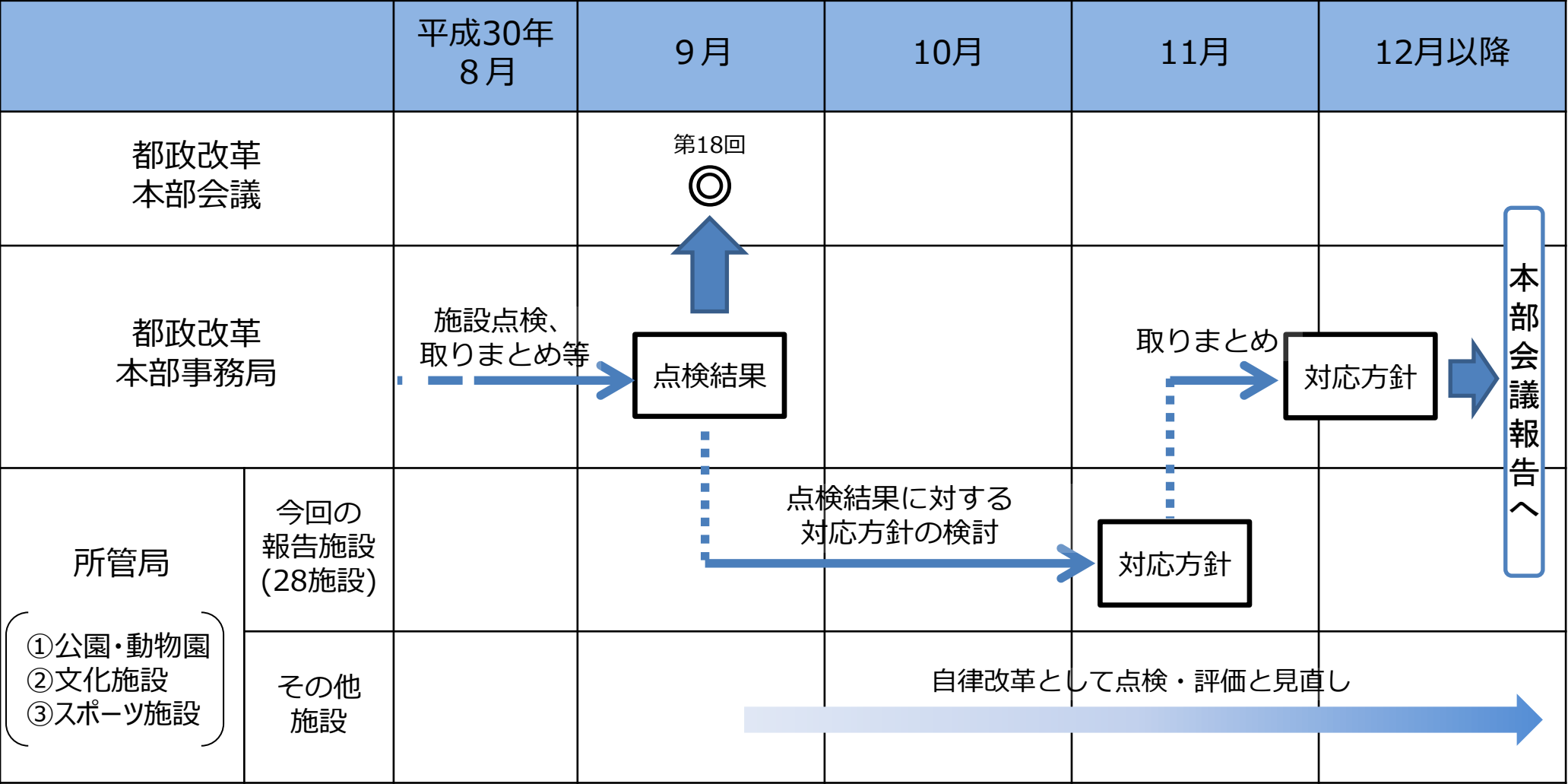
園内の案内表示(現地)
 (「Flower Tree Garden」と
 英語訳で案内)

入口付近の表記と
 現地の表記も不一致



3 今後の予定

3. 今後の予定



上記①～③以外の都立施設（都税事務所・保健所など）については、本プロジェクトの取組及びチェックリストを参考に、それぞれを所管する各局において、自律改革として施設の点検・評価、見直しを実施