

施設サービス魅力向上プロジェクトにおける取組結果について

平成 31 年 1 月 30 日
総 務 局

施設サービス魅力向上プロジェクトの取組結果

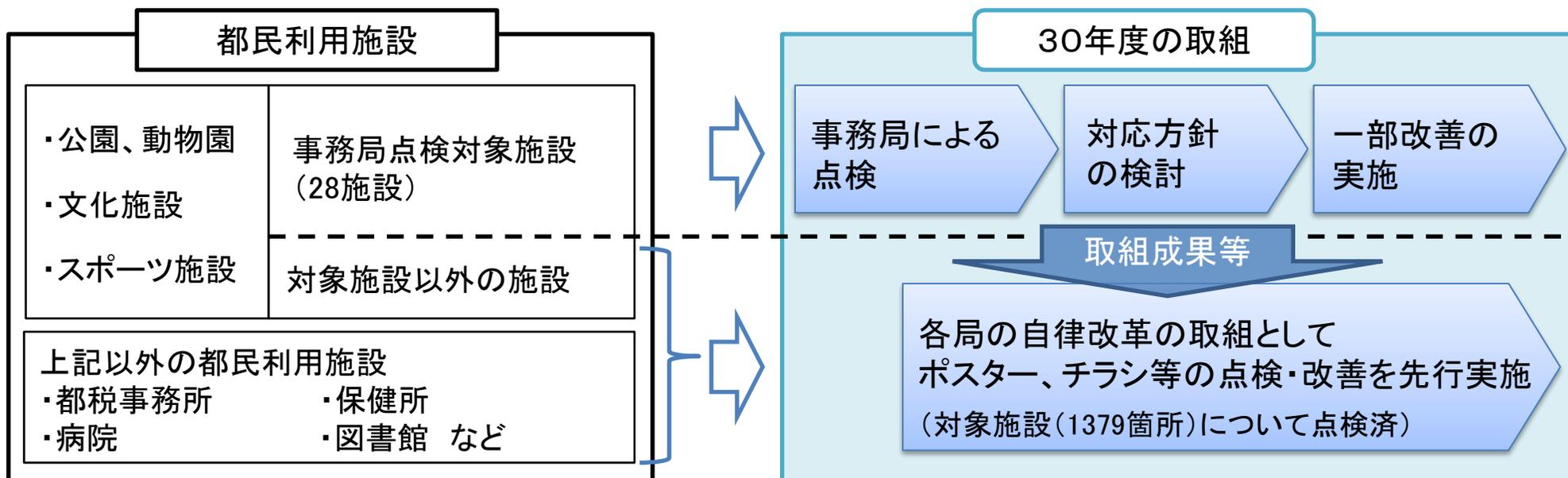
取組概要

【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。

【概要】 多様な利用者の視点による施設利用時の一連の行動に沿った点検に基づく評価・改善の実施
(点検対象：ホームページ、アクセス、利用者動線、案内表示、ポスター・チラシ等、施設・設備など)

30年度の取組状況

- 公園・動物園、文化施設、スポーツ施設の中から28施設を選定し、事務局による点検を実施。点検結果に基づき、各所管局にて、改善の必要性・対応方法などを検討（一部改善を実施）
- 取組の成果等は、その他の都民利用施設の点検・改善に活用するため、各局に展開
- ポスター・チラシ等の掲示状況については、全ての都民利用施設において先行的に点検・改善を実施



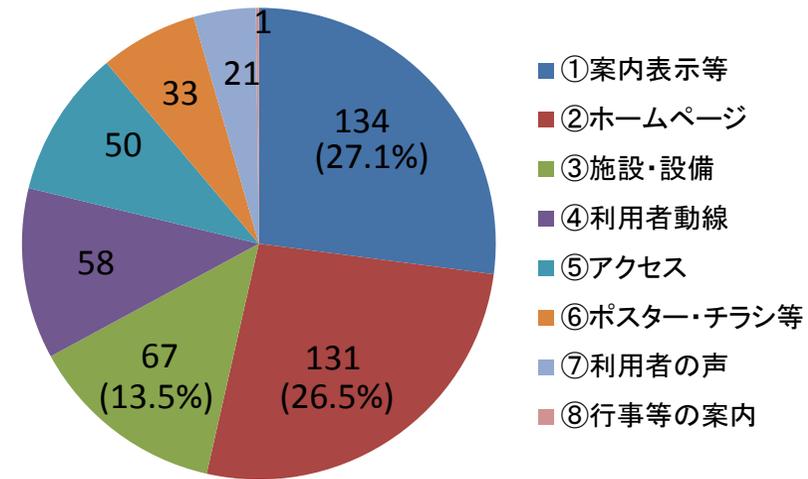
取組結果

<事務局の点検結果>

事務局による28施設の点検の結果、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

検討事項 点検対象別件数



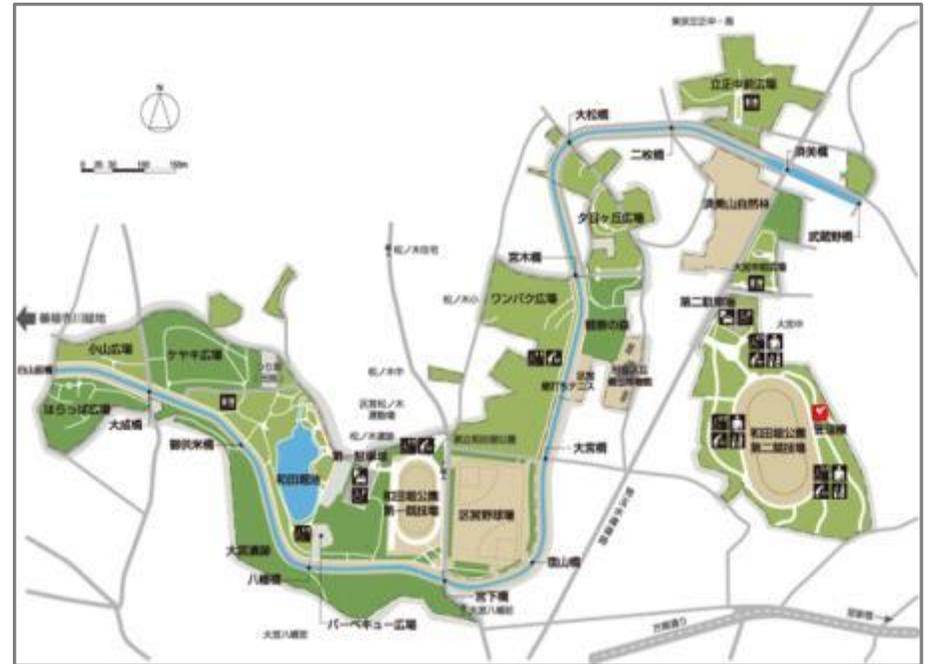
<各局の対応方針>

	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	

改善事例

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行った。



ホームページ

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

公園名	園内マップ (日本語) [PDF : 3.6MB]	園内マップ (English) [PDF : 0.9MB]
西山公園	園内マップ (日本語) [PDF : 3.6MB]	園内マップ (English) [PDF : 0.9MB]
志保公園	園内マップ (English) [PDF : 0.9MB]	
	園内マップ (French) [PDF : 12.5MB]	
石神井公園	園内マップ (English) [PDF : 2.2MB]	
城井中公園		
神代植物公園	園内マップ (日本語) [PDF : 2.9MB]	園内マップ (English) [PDF : 1.6MB]
洗足山公園		
善福寺川緑地	園内マップ (English) [PDF : 1.5MB]	
善福寺公園	園内マップ (English) [PDF : 1.5MB]	
花坪谷公園	園内マップ (日本語) [PDF : 3.3MB]	園内マップ (English) [PDF : 1.3MB]

英語版
ダウンロード

神代植物公園

Jindai Botanical Gardens Information

9:30am—5:00pm

The Center for Plant Diversity was opened in April 2012, and serves as a base for protecting the diversity of plant life in Tokyo. The Center is involved in "Preservation and Multiplication", "Information and Transportation", and "Education and Research". "Education" provides the information on various plants and "Information" exhibits plants from Chuzenji, Mount Fuji and the islands. At the center, visitors can learn about the strong ability to survive that wild plants possess. Start from the nature and visit plants to be, and about various endangered plant species.

Legend

- Information
- Restroom
- Disabled Access Restroom
- Chikwaki
- Parking
- Bus stop
- Bicycle Parking
- AED
- Cafe
- Nursing room
- Diaper Changing Station
- Shop
- Rest space
- Smoking area
- Play Zone
- Free Zone

Main Garden
9:30am—6:00pm

The garden reminiscent of the Musashino region of old provides a place to enjoy the beauty of trees, grasses and flowers in all seasons. Once a history to raise the low that the Tokugawa shoguns, the area was opened as the Jindai Green Zone after the war. It became Jindai Botanical Gardens in 1951, opening as Tokyo's 1st botanical garden.

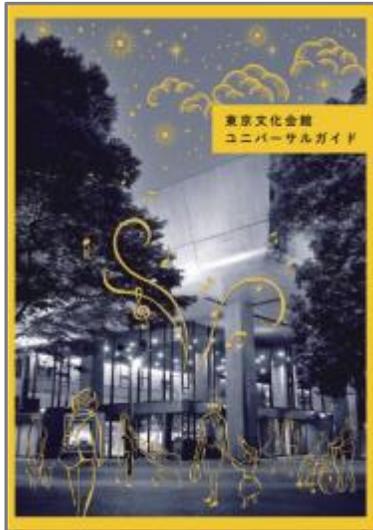
Today about 100,000 trees and shrubs of 4,500 species are planted in the garden. The garden is divided into 30 blocks by plant species, including the rose garden, azalea garden, plum garden, and rock rose garden. That way, you can learn about the plants as you enjoy the seasons. The garden also a return visiting visitors' interest in gradually by preserving varieties of this garden plants and holding events on plants and gardening. A large greenhouse was completed in 2001 to find annual tropical plants, allowing visitors to view colorful flowers even in the middle of winter.

Aquatic Plant Garden
9:30am—4:30pm

Water flowing from around Jindai Temple collects at this aquatic plant garden to form a marsh, and this site was opened as a garden with development of city waterworks. Flood, visitors need to take care. Unusually colorful Japanese sunset flag, and other plants grow in the pond and waterways. Japanese water lily, Japanese iris, (bushes for sale), rose, My. (bushes for sale), Japanese knotweed, (bushes for sale), and other trees also have plants.

案内表示等

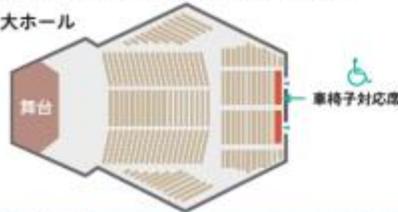
施設内のバリアフリー情報をわかりやすく案内するため、「ユニバーサルガイド」を作成した。
 (平成30年10月より館内配布及びホームページでダウンロード可能)



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、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ています。すべてのお客さまに音楽をお楽しみいただけるよう、劇場スタッフ一丸、サポートさせていただきます。

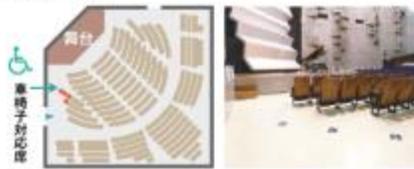
① 大ホール



1階後方に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となっており、視線を遮らない快適な環境で音楽をお楽しみいただけます。チケットをお求めの際は主催者へお問い合わせください。

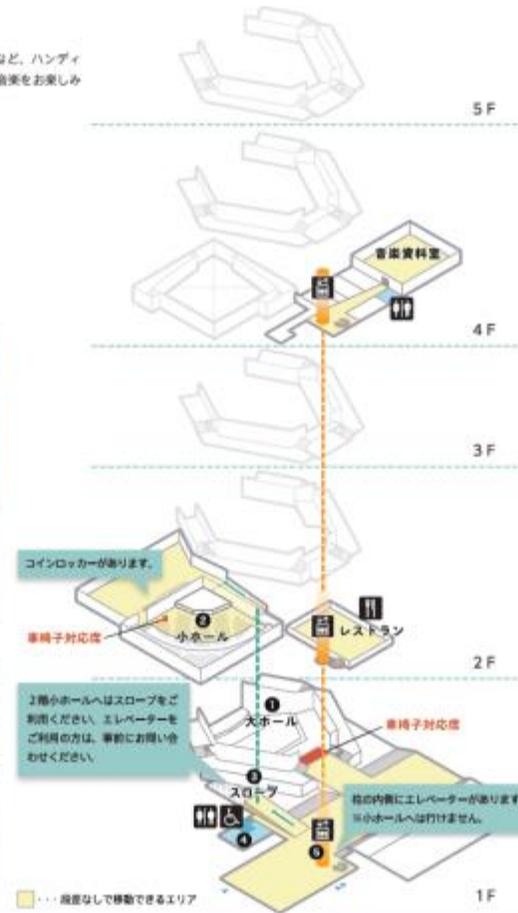
車椅子対応席
 幅×奥 244cm
 手すり 77cm
 席数 14席

② 小ホール



舞台に向かって左側に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90cm以上となっております。車椅子のままスムーズにお席へ移動いただけます。

車椅子対応席
 幅×奥 270cm
 奥行き 100cm
 席数 4席



④ スロープ

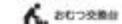
2階小ホールへはスロープをご利用ください。エレベーターをご利用の方は、事前にお問い合わせください。



⑤ 多目的トイレ

スロープ横に多目的トイレが2カ所設置されています。それぞれ設備が異なります。

左側トイレ



右側トイレ



⑥ エレベーター

2階レストラン、4階音楽資料室へつながるエレベーターです。2階小ホールへは行けませんのでご注意ください。

案内表示等

外国人利用者にもわかるように、案内マップや誘導サインなど案内表示の多言語対応を実施した。
 ※事例は、速やかに改善するため応急的にシール等で対応したもの



林試の森公園



篠崎公園



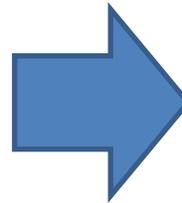
水元公園



(参考) 都立公園のサイン改修について

- 平成30年3月に策定した「公園サイン設計の手引き」に基づき、形態・色彩・素材に統一感を持たせ、多言語化・ピクトグラムを活用したサインへと順次改修を実施
- 東京2020大会時に競技会場・練習会場等となる公園を優先整備箇所とし、2020年までの整備を実施

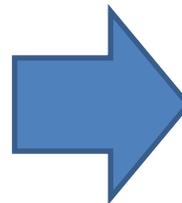
◆案内サイン (総合案内板)



- ・案内サイン、制札サイン、誘導サインを統合し、情報を集約
- ・多言語化



◆誘導サイン



- ・誘導サイン2基を1基に統合し、情報を集約
- ・多言語化



案内表示等

景観に配慮するとともに、植物の説明を見やすくするために、情報を集約して掲示した。

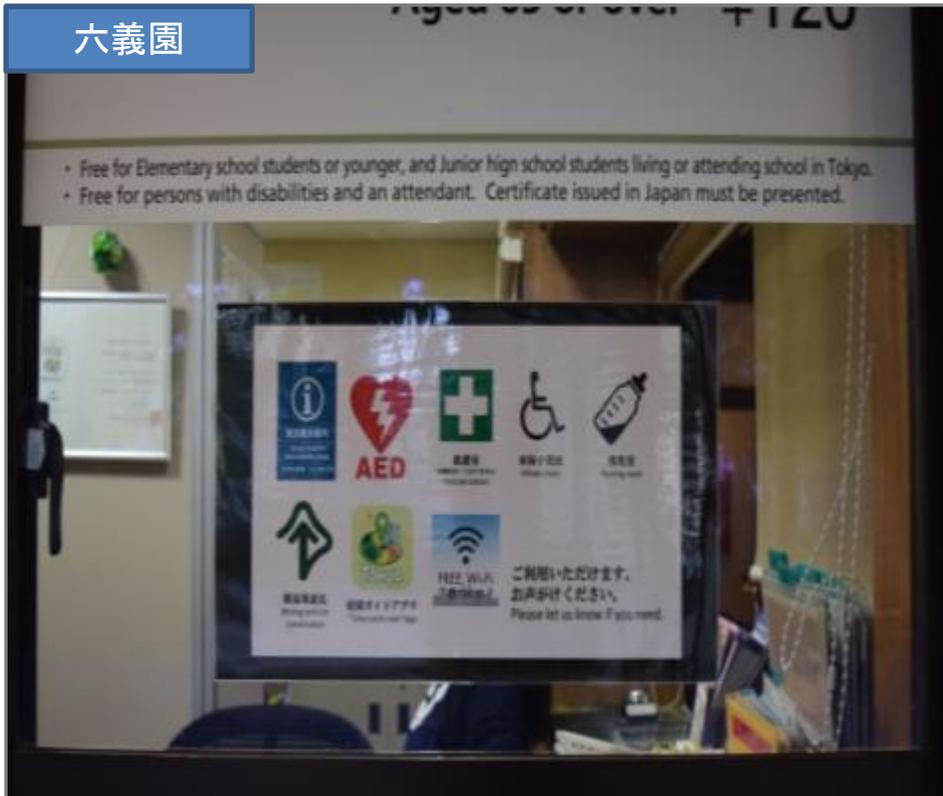
桜ヶ丘公園



案内表示等

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した。

六義園



恩賜上野動物園



施設・設備

ベンチや遊具、トイレなどをより快適に利用できるように、定期清掃に加えて、巡回点検時などにも随時清掃を行うなど清掃強化を行った。

野川公園(ベンチ)



水元公園(子ども用砂場)



(参考)トイレの洋式化について

- 東京2020大会に向けて、トイレの洋式化を順次実施
 - 競技会場・練習会場となる公園をはじめ、有料施設である文化財庭園、動物園、また、都民ニーズの高い自然公園施設のトイレを整備
- 都立公園：22公園 / 海上公園：15公園 / 自然公園：屋内100%、屋外80%以上

第1章 ストック効果をより高める<ユニバーサルデザインの推進>

トイレの洋式化

東京2020大会に向けて主要公園(22公園、78ヶ所)において、トイレの洋式化を進め、公園利用者が快適に利用できる環境を整備する。

【対象】 主要公園(22公園【※】、78ヶ所)

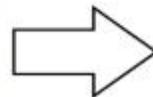
東京2020大会競技会場・練習会場となる公園をはじめ、有料施設である文化財庭園、動物園

【実績】 平成29年度末までに20ヶ所で実施(整備率26%)

【予定】 平成32年度までに整備完了

<div style="font-size: 3em; vertical-align: middle;">}</div>	平成30年度まで：	58ヶ所(整備率74%)
	平成31年度	78ヶ所(整備率100%)

【※】夢の島公園、潮風公園、葛西臨海公園、代々木公園、戸山公園、亀戸中央公園、駒沢オリンピック公園、東横瀬公園、日比谷公園、上野恩賜公園、井の頭恩賜公園、神代植物公園、浜離宮恩賜庭園、旧芝離宮恩賜庭園、小石川後楽園、六義園、旧岩崎邸庭園、向島百花園、旧古川庭園、清澄庭園、観ヶ谷戸庭園、多摩動物公園



(参考:第17回都政改革
本部会議資料)

ポスター・チラシ等

利用者にわかりやすくするとともに、美観にも配慮するため、ポスター・チラシ等について、内容により分類・整理するなど掲出方法の見直しを行った。

※ポスターの掲出状況に関しては、全ての都民利用施設について点検、改善を実施済

駒沢オリンピック総合運動場



小金井公園

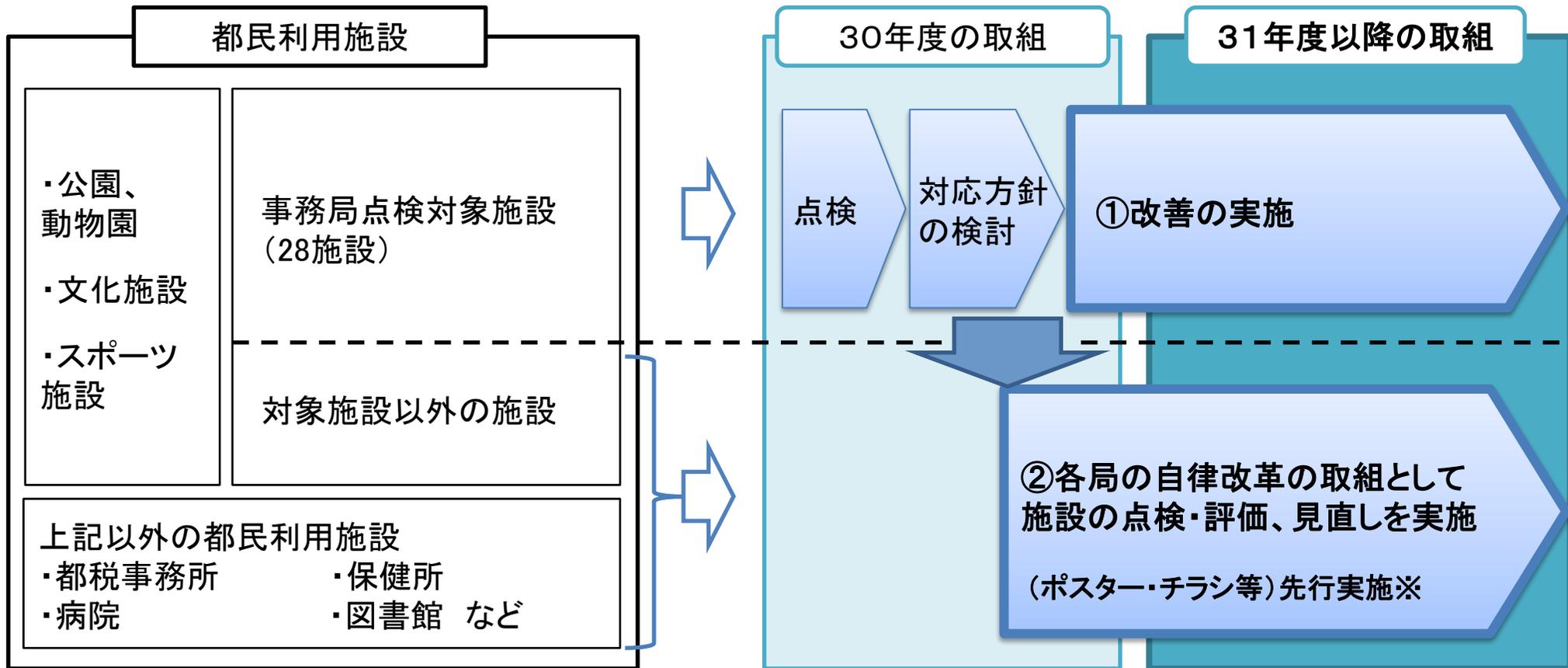


今後の予定

31年度以降の取組

- 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