

(4) 効果的な利用者アンケートの実施について

ユース・プラザ整備等事業の遂行に関して、教育庁からPFI事業者に要求する業務水準を示す「業務要求水準書 第3運営業務要求水準」によると、利用者モニタリングについて、次の水準の業務運営を要求している。

【(参考)「区部ユース・プラザ(仮称)整備等事業 業務要求水準書」(平成13年11月8日)より一部抜粋】

- 8.その他
- (1)利用者モニタリング
事業者は以下の方法により、利用者等の意見や要望を把握し、運営に反映させるよう努めるとともに、結果について都に報告すること。
ア利用者アンケート
施設利用者を対象に、本件施設において提供するサービスの評価に関するアンケート調査を定期的に実施する。事業者はアンケート用紙の作成、回収及び分析を行う。
イ利用者懇談会
施設利用者の中から希望する者を募り、施設の運営についての意見等を聞く利用者懇談会を、年に1回以上開催する。事業者は日時等の設定、参加者の募集、会の運営等、開催に必要な業務を行う。
ウ社会教育事業参加者アンケート
社会教育事業の参加者へのアンケートを実施する。事業者は、アンケート用紙の作成、回収、分析及び事業の評価を行う。

ここで、東京スポーツ文化館で行っている利用者モニタリングの実施状況を確認したところ、結果は、表B10-4-4のとおりであった。

表 B10-4-4 平成 26 年度 東京スポーツ文化館利用者モニタリングの実施状況

区分		利用者モニタリングの実施概要
利用者アンケート	宿泊・文化学習施設	客室にアンケート用紙を設置し、平成 26 年度回答者数は 191 件と口頭の 2 件。 部屋、食事、大浴場、についてはアンケート項目を分け(大変満足、ほぼ満足、やや不満、不満)、最後に「当該施設の総合評価」(大変満足、満足、ほぼ満足、普通、やや不満、不満、大変不満)を行う形。 御意見箱を設置(サウナ男性脱衣所、サウナ女性脱衣所、1階通路、2階通路)しているものの、平成 26 年度は投書なし。 口頭によるヒアリングを実施し(メインフロント、プールフロント、サウナフロント) 246 件の回答を得ている。 スポーツ施設の運営業務委託を行っている㈱コナミススポーツライフ(平成 27 年 10 月 1 日社名変更により、㈱コナミススポーツクラブ)で 12 月末から 1 月中旬にかけて、自主的に利用者アンケートを実施し 32 件の回答を得ている。
	ユース・スクエア	ユース・スクエアにアンケート用紙を設置し、平成 26 年度回答者数 76 件。
利用者懇談会		平成 26 年度は、平成 27 年 3 月 15 日(日) 13 時半～15 時実施。 平成 26 年 10 月 1 日よりホームページで利用者懇談会の開催を告知し、平成 27 年 1 月 20 日に 106 の利用団体に対して案内状を送付し、44 の団体から出欠の回答を得ている。事前に 12 団体から 22 の意見・助言をうけ、懇談会当日追加で 7 つの意見・助言があり回答を行っている。懇談会当日の出席団体は 9 団体 9 名。 懇談会での意見・助言・回答は 3 月 29 日から館内に掲示し公開している。
社会教育事業		平成 26 年度の 7 つの事業において参加者にアンケートを配布。 (東京スポーツ文化館作成資料より監査人が作成)

東京スポーツ文化館は、業務要求水準書に基づき、各種アンケートを実施している。ところが、アンケート用紙を実際に見てみると、スポーツ施設の運営

業務を行う事業者と宿泊施設の運営業務を行う事業者とが異なることのほか、日帰りで単一の施設を利用する利用者が多いこと等に起因して、利用者の声の収集体制が、施設ごとにいわゆる「縦割り」型で構築されていると見受けられる。

具体的には、例えば、宿泊施設については、回答者が、各部屋の中でアンケートに回答することが可能であるため、回答者数は191件と多くなっている。その反面、アンケートの設問項目は、部屋・食事・大浴場等の宿泊施設に関する項目が主であり、スポーツ施設・文化施設に関する設問項目に至っては、一切設けられていない状況にある。

また、スポーツ施設では、利用者の声を聞き取るための「御意見箱」を設けているものの、投書実績は1件もない。そのため、実際の利用者の声は、主にフロント担当者が、口頭で収集しており、また、苦情があった場合には、内容を口頭・メモ等を使用して情報を共有するなどの方式で運用されている。

このように宿泊施設とスポーツ施設等の運営事業者が異なることのほか、日帰りで単一の施設を利用する利用者が多いこと等により、利用者の声の収集体制が施設ごとの「縦割り」型となっており、東京スポーツ文化館全体に対しての利用者の声は、十分に吸い上げられていないのか疑問が残る。

確かに、PFI事業者から各種の業務運営委託を受けた各施設の運営事業者の立場からすれば、自らが提供するサービスに関する利用者の声を収集し、今後の運営に生かしていくべきなのは当然である。しかしながら、そもそも、アンケートの実施は東京スポーツ文化館として利用者の意見・要望を把握し、より魅力的な施設運営を行うためであり、現状の「縦割り」型のアンケート収集体制を見直し、各施設の運営事業者で協働して東京スポーツ文化館の利用者全体のニーズについて、より効果的かつ効果的に吸い上げることができるような施設運営体制の構築が望まれる。

(意見1-34) 効果的な利用者アンケートの実施について

東京スポーツ文化館は、PFIによる運営がなされているが、あくまでも都の施設であり、そのサービスは東京スポーツ文化館全体として行政サービスを提供する場である。しかしながら、東京スポーツ文化館の各種アンケートにおいては、宿泊施設とスポーツ施設等の運営事業者が異なっていることにより、回収率に差が見受けられるほか、口頭での収集となっている場合も見受けられ、またアンケートの設問項目など、利用者の声の収集体制が運営事業者ごとの「縦割り」型となっている。

東京スポーツ文化館の運営に当たって、教育庁は「都民の多様なニーズにタイムリーに応える魅力的な運営を心がける」ことをPFI事業者に要求していることからすれば、現状のアンケート収集体制を見直し、施設利用者全体のニーズを、より効果的かつ効果的に吸い上げることができるよう、PFI施設運営事業者との適切な協働体制を再構築することとされたい。

5. 東京都埋蔵文化財センターについて

公益財団法人東京都スポーツ文化事業団（以下、「スポーツ事業団」という。）の事業所である東京都埋蔵文化財センター（以下、「事業団埋蔵文化財センター」という。）が実施している事業は、教育庁の指導の下に、国及び都等の開発事業に伴い実施する埋蔵文化財の発掘調査等の「埋蔵文化財調査等事業」と、指定管理者として東京都立埋蔵文化財調査センター（以下、「都立調査センター」という。）の建物維持管理等及び広報普及活動等を行う「管理運営等事業」の2つに分類される。

都立調査センターは、都民の文化的向上に資するため、考古遺物などの調査研究、資料の収集、保存活用及び普及活動を行う施設として設置され、主として多摩ニュータウン遺跡群から出土した遺物を中心として収集保管し、スポーツ事業団が指定管理者として、その一部を展示ホール及び遺跡庭園において一般公開している。

(1) 利用者アンケートの推進について

事業団埋蔵文化財センターは、施設利用者のニーズ等を把握する方法として、常設展・企画展・遺跡庭園を訪れた一般入館者及び、体験教室等行事参加者を対象としてアンケート等を実施している。

平成26年度のアンケート等の回収実績は、表B10-5-1のとおりである。

表B10-5-1 平成26年度アンケート等回収実績

	入館者数・参加者数	回収数	回収率
一般入館者	28,692人	19件	0.1%
体験教室等参加者	1,282人	アンケート 1,009件	78.7%

(教育庁作成資料より監査人が作成)

一般入館者に対しては、展示ホール受付にご意見箱を設けていたが、平成26年度の回収数は19件にとどまっております。入館者数に対する回収率も0.1%と著しく低い水準にとどまっていたことから、平成27年8月からアンケート形式での実施を開始し、アンケート用紙を受付、体験コーナー、特別収蔵庫付近の3か所に設置し、受付で回収を行っている。入館時に受付で声掛けを行うとともに、回答者にはセンター特製のクリアファイル等を贈呈するなどの回収率を高める工夫も行っている。

また、体験教室等参加者については、過年度より体験教室等各行事の終了後にアンケートを行い、行事ごとに結果を集約しているが、行事アンケート全体での集計は平成26年度から実施しており、今後は、年度比較等の分析を実施していく予定とのことである。

(意見1-35) 利用者アンケートの推進について

事業団埋蔵文化財センターは、施設利用者のニーズ等を把握する方法として、常設展・企画展・遺跡庭園を訪れた一般入館者に対してご意見箱を設置していたが、平成26年度の回収数は19件にとどまっていた。この点、事業団埋蔵文化財センターにおいて検討を行い、平成27年8月からアンケート形式での実施を開始し、入館時にアンケート回答協力の声掛けを行うとともに、回答者には粗品を贈呈するなど回収率を高める工夫を行っている。

アンケートの回収は、今後の事業の効果を測定し、より効率的かつ効果的な事業運営に資する重要な意見の集約方法の一つであることから、引き続き利用者のニーズをできる限り多く吸い上げる体制を維持するとともに、認識した利用者ニーズについては、適切に分析した上で、確実に対応する体制を構築したい。

(2) 体験型行事の申込方法拡充について

事業団埋蔵文化財センターは、縄文土器づくり教室や、火起こし体験等、年間20種類程度の体験型行事を実施しており、当日参加可能な一部の行事を除き、ほとんどの行事で事前に往復はがきで参加申込みを募る方法を採用している。

参加希望者は、行事開催の約2週間前の締切までに申し込み、申込みが多数の場合には、抽選が行われる。

事業団埋蔵文化財センターに対して、行事参加の申込みの手段が往復はがきに限られている理由を確認したところ、「高齢者の参加申込みが多く、インターネットを利用していない利用者が一定数いると想定されることと、応募者多数の場合は抽選する必要があり、利用者の公平性を確保するため、申込みの受付結果の確認を双方で確実に行うため」であるとの回答であった。

また、「過去に電話による申込みを検討したこともあるが、夏休みや土日中心に行事を開催しているため、同日に複数の異なる行事を開催している場合や、同日同行事で複数回の開始時間がある場合、土日で同じ行事を1回ずつ開催する場合等で、電話受付では間違いが生じることが予想されるため申込方法とし

では適さないという結論に至った」とのことである。

(意見 1－36) 体験型行事の申込方法拡充について

事業団埋蔵文化財センターは、体験型行事の参加の申込方法を往復はがきに限定しているが、インターネットや FAX が普及している現在においては、このような方法は申込みの利便性が損なわれていることから、その利便性を高めるとともに、利用者数の増加を図るために、有効性と経済性の観点を踏まえつつ、その申込方法の見直しを検討することとされたい。

(3) ホームページのアクセス数の把握及び分析について

現在、事業団埋蔵文化財センターにおいては、ホームページのアクセス数を独自に把握していない状況である。この点、事業団埋蔵文化財センターに質問したところ、「事業団埋蔵文化財センターのホームページは、スポーツ事業団ホームページの一部であり、現在は、事業団埋蔵文化財センターが独自にアクセス数を把握することはできない。そのため、アクセス数を確認したい場合には、スポーツ事業団事務局に承認を得て、管理委託業者から、アクセス数確認権限の情報提供を受ける必要がある」との回答を得た。

このようにアクセス数を確認できる手段があるにもかかわらず、事業団埋蔵文化財センターでは、これを確認していない。

また、ホームページのアクセス数をカウントすることは、自らの発信情報の利用状況を把握・分析することが可能となることから、運営上の課題を改善するための有効な手段であると考えられる。

(意見 1－37) ホームページのアクセス数の把握及び分析について

事業団埋蔵文化財センターのホームページは、アクセス数を独自に把握していないことから、ホームページ利用者数及び利用の傾向を分析し、運営上の課題を解決する手段が限られる。事業団埋蔵文化財センターの説明によると、その運営母体であるスポーツ事業団の事務局から承認を得ること、当該アクセス数を確認することが可能であるとのことである。

そうであるならば、今後は有効性と経済性の観点を踏まえつつ、自らの発信情報の利用状況を把握・分析し、事業団埋蔵文化財センターの事業運営の改善に役立たせるために、ホームページの利用者数をカウントすることとされたい。

生活文化局の事業に関する事務の執行について

第1 外部監査の概要

I 外部監査の種類

地方自治法第252条の37第1項の規定に基づく包括外部監査

II 選定した特定の事件 (監査のテーマ)

生活文化局の事業に関する事務の執行について

III 監査対象年度

平成26年4月1日から平成27年3月31日

ただし、必要に応じて他の年度についても監査の対象とした。

IV 監査対象局

東京都生活文化局

V 監査の実施期間

平成27年7月23日から平成28年2月9日まで

VI 包括外部監査人及び補助者

1. 包括外部監査人

資格等	氏名
公認会計士	佐久間 清光

2. 補助者

資格等	氏名
公認会計士	柳 澤 秀 樹
公認会計士	金 子 克 靖
公認会計士	大立目 克 哉
公認会計士	関 根 明日香
公認会計士	八 木 哲 生
公認会計士	森 泰 文
公認会計士	川 本 恭 兵
公認会計士	松 田 麻 貴
公認会計士	村 田 明 子
公認会計士	向 川 美 樹
公認会計士	渡 邊 靖 雄
公認会計士	齋 藤 晋 朗
公認会計士	久保田 和 夏
公認会計士	森 本 恵 梨奈
公認会計士試験合格者	大 貫 航
公認会計士試験合格者	三 浦 麻 波
米国公認会計士	炭 籠 紘 孝
米国公認会計士	牛 島 康 介
米国公認会計士	高 本 徹
公認情報システム監査人	加佐見 明 夫
公認情報システム監査人	畠 山 豊

VII 特定の事件を選定した理由

生活文化局は、都民の日常生活と深いかわりのある施策を一体的に推進するために昭和51年8月に設置された都民生活局を再編して昭和55年12月に発足した。その後も様々な再編を繰り返しており、平成14年4月には文化施設4館（東京文化会館、東京芸術劇場、東京都美術館、東京都現代美術館）及び文化振興事業が、平成18年4月には財団法人東京都交響楽団が教育庁から移管されている。なお、教育庁所管のスポーツ事業及び東京オリンピック招致本部所管の東京マラソン事業が、平成19年4月に生活文化局に移管され、スポーツ振興部を新設して生活文化スポーツ局となったが、平成22年7月にこのスポーツ振興部が新設のスポーツ振興局に移管したため、名称を生活文化局に戻している。現在の生活文化局の主な施策は次のとおりである。

- ・ 広報広聴及び情報公開のための施策
- ・ 都民生活、男女平等参画推進の施策
- ・ 消費生活の安定と向上のための施策
- ・ 私学振興のための施策
- ・ 文化振興のための施策

生活文化局は、都民の幅広い活動を支援し、生活の質的豊かさを求める都民の多様なニーズに応える役割を担うとともに、2020年東京オリンピック・パラリンピック競技大会開催に向け、文化振興の施策等に取り組んでいる。平成26年度予算において、生活文化局の歳出総額は2,054億6百万円であり、一般会計歳出総額6兆6,667億8百万円の3.1%を占めている。

以上の状況にある生活文化局の事業に関する事務の執行については、効果的・効率的になされているか否かについて都民の関心も高いものと考えられることから、合規性のみならず経済性・効率性・有効性の観点から総合的に検討することに意義があると判断し、監査対象事件として選定した。

VIII 外部監査の方法

1. 監査の要点

生活文化局の事業に関する事務の執行について、経済性、効率性、有効性、関連法令等の準拠性を中心に監査を実施した。

2. 主な監査手続

関連法令・条例・規則、予算書、事業に関する各種管理資料・意思決定資料その他必要書類の閲覧・分析、証拠との突合、関係者からのヒアリング、現場視察、その他必要と認めた監査手続を実施した。

IX 利害関係

監査の対象とした事件につき、地方自治法第252条の29の規定に定める利害関係はない。

第2 監査対象の事業内容

1 生活文化局の主な概要について

1. 生活文化局の沿革について

昭和51年8月1日に、当時の広報室、都民室を広報広聴部門、総務局及び民生局の一部を婦人青少年対策部門、物価局を消費者行政部門とし、これに企画部門を加えて都民生活局が発足した。この都民生活局は、都の総合窓口機能の役割を果たし、かつ、都民の日常生活と深いかわりのある施策を一体的に推進するために設置されたものである。

その後、都市化の進展に伴い、「人間性豊かな生き生きと暮らせるふるさと東京」を実現するための施策の強化が、都民ニーズに基づき新たな都政の重要課題として明らかにされてきた。このような新たな行政課題に 대응するために、昭和55年12月1日、それまでの都民生活局を中心に局組織を編成して発足したのが生活文化局である。具体的には、当時の総務局の一部を新たに国際交流部門等、公害局の一部を交通安全対策部門として位置付けたほか、資源エネルギー部門、コミュニケーション文化部門を新設した。

そして、都は、昭和59年12月1日には組織の効率的運営を図る観点から、局の再編整備を行い、昭和60年1月1日に、局機能の一部である広報広聴部門を情報連絡室へ移管した。また、平成2年8月1日に、21世紀に向けての社会的課題（技術革新、情報化、国際化等）に対応した新組織とするため、国際交流部を組織改正し国際部とともに、消費者行政部門を大幅に見直し、組織の整備を図った。さらに、平成4年7月1日には、青少年行政の今日的課題に対処するため、女性青少年部の組織の再編整備を行った。

平成9年4月1日に、消費生活関連施策を総合的・一元的に推進し、効率的な執行体制の確立を図るとともに、消費者センターの広域的・専門的機能を充実させ、消費者行政の一層の推進を図るため、消費者部と価格流通部の統合を行い、消費者センター及び4支所を再編し、新たに消費生活総合センターを設置した。また、平成12年7月1日には、交通・通信手段の発達等の時代状況の変化を踏まえ、ニューヨーク事務所及びパリ事務所を廃止した。

さらに、都は、より効率的な執行体制の整備に着手した。生活文化局においては、平成13年4月1日に、政策報道室から広報・広聴部門を、総務局から私

学振興及び公益・宗教法人の許可等の部門を統合するとともに全部門を再編成した。また、財団法人に委託していた東京ウイメンズプラザの運営を都が直接行うこととして、都民の幅広い活動を支援する施策を担う局としての体制を整えた。

平成14年4月1日には、文化施策の充実・強化を図るため、文化施設4館（東京文化会館、東京芸術劇場、東京都美術館、東京都現代美術館）及び文化振興事業を教育庁から移管するとともに、文化振興部門の再編を行った。消費生活部門においては、社会経済環境の変化に対応した消費者行政を展開するため、消費生活部及び消費生活総合センターの組織を再編整備した。また、東京ウイメンズプラザを、配偶者からの暴力の防止及び被害者の保護に関する法律に定める配偶者暴力相談支援センターの機能を果たす施設として指定した。

平成15年4月1日には、より効果的な広報活動を行うとともに、都民からの要望等の受付を一元的に集約することで都民サービスの向上を図るため、広報・広聴部門を再編整備した。

平成16年度、都は、社会経済状況の変化に合わせて、都政の主要課題に対応した政策を実現するため、組織体制の整備を行った。生活文化局においては、4月1日に、幅広く都民生活の支援を行い、都民サービスの向上を図るため、都民協働部を都民生活部へ再編し、また、交通安全対策や渋滞対策などの都民の安全対策を、より効果的に推進していくため、総務部に都民安全対策室を設置した。これにより、都民の生活を守り、支援する事業を効果的に実施していく体制が整備された。

平成17年8月1日には、都は、青少年育成及び治安対策に係る事業を一体的、総合的に推進するため、新たに局担当の組織として青少年・治安対策本部を設置した。このことに伴い、生活文化局では、所管している青少年対策部門及び交通安全・渋滞対策部門を新組織に移管した。

平成18年4月1日には、財団法人東京都交響楽団を教育庁から移管し、文化施策を統一的に推進することとした。

平成19年4月1日には、東京オリンピック招致や東京国体開催を見据え、スポーツ振興のための執行体制をより一層強化するため、教育庁のスポーツ事業や東京オリンピック招致本部の東京マラソン事業を移管し、スポーツ振興部を新設し、局の名称を「生活文化スポーツ局」に変更した。

平成22年7月16日には、東京オリンピック招致活動のレガシーを今後のスポーツ振興に反映させ、あわせて東京国体の開催準備に本格的に対応する観点から、都のスポーツ行政のより総合的な推進を目的に、都はスポーツ振興局を設置した。このことに伴い、生活文化スポーツ局では、所管しているスポーツ振興部を新組織に移管し、局の名称を「生活文化局」に変更した。

2. 生活文化局の機能について

生活文化局は、情報化、国際化、少子高齢化等社会の変化に的確に対応しながら、都民の幅広い活動を支援し、生活の質的豊かさを求める都民の多様なニーズに応える役割を担っている。この役割を果たすため、都民の日常生活と深いかかわりのある施策について、各局横断的に調整、推進している。

また、2020年の東京オリンピック・パラリンピック競技大会開催に向け、都市広報や文化振興などそれぞれの分野において、世界一の都市・東京の実現及びオリンピック・パラリンピックの成功のための施策に取り組んでいる。

具体的には、広報広聴及び情報公開のための施策、都民生活・男女平等参画推進の施策、消費生活の安定と向上のための施策、私学振興のための施策、文化振興のための施策の5つをそれぞれの部に分け所管している。

3. 職員及び組織の状況について

(1) 職員の状況について

平成26年度末現在、生活文化局の職員の状況は表C1-3-1のとおりである。

表C1-3-1 役職別の職員数（平成26年度末現在）

(単位：人)

部署・施設	局長	部長	課長	課長補佐	係長	主任	主事	合計
総務部	1	2	5	6	10	12	15	51
広報広聴部	-	2	4	5	17	14	19	61
都民生活部	-	2	10	8	21	32	27	100
消費生活部	-	1	5	4	11	15	12	48
私学部	-	1	4	3	10	10	16	44
文化振興部	-	2	6	4	6	8	10	36
消費生活総合センター	-	1	3	4	13	13	10	44
計量検定所	-	1	3	6	15	36	13	74
合計	1	12	40	40	103	140	122	458

(生活文化局作成資料より監査人が作成)