



発行
東京都

目次

45

公 告

- 平成二十七年行政監査の結果に関する報告の公表
.....（東京都監査委員）.....一
- 平成二十七年工事監査の結果に関する報告の公表
.....（同）.....一六

公 告

地方自治法（昭和22年法律第67号）第199条第9項の規定により、平成27年行政監査の結果に関する報告を次のとおり公表する。

平成28年4月28日

- | | |
|---------|---------|
| 東京都監査委員 | 山 加 朱 美 |
| 東京都監査委員 | 吉 倉 正 美 |
| 東京都監査委員 | 友 渕 宗 治 |
| 東京都監査委員 | 筆 谷 勇 |
| 東京都監査委員 | 岩 田 喜美枝 |

庁舎及び都民利用施設における都民サービスについて

第1 監査の概要

1 監査の目的

都の庁舎内の窓口や公園等の施設には、行政手続や相談、あるいは施設の利用等を目的として、都民を始め多数の利用者が来訪する。これらの利用者に対し、サービスを直接提供している現場での対応は、都政の評価に影響する重要な要素である。

このため、都の施設においては、IT化の進展やユニバーサルデザインの普及など都政を取り巻く環境は的確に対応し、利便性の向上や安心で快適な施設の運営など都民目線に立ったサービスの提供が求められる。

そこで、「庁舎及び都民利用施設における都民サービス」をテーマとして各施設を横断的に検証することとし、地方自治法（昭和22年法律第67号）第199条第2項に基づき、監査を行った。

2 監査の対象

(1) 監査対象の選定

多数の利用者が来訪する都の庁舎や公園等の施設から、施設の特徴や地理的条件等が可能な限り多種多様となるよう、以下の中から監査対象を選定した。

ア 窓口業務等、利用者の対応を行う本庁舎及び事業所

イ 都立公園、海上公園及び自然公園施設。ただし、有料公園及び公園内有料スポーツ施設は対象外とした。

(2) 監査対象局及び団体

監査対象局及び団体は、表1のとおりである。

なお、指定管理者制度を導入している公園又は自然公園施設については、地方自治法第199条第7項により、指定管理者に対して監査を行った。

(表1) 監査対象局及び団体

監査対象局	総務局、財務局、主税局、都市整備局、環境局、福祉保健局、産業労働局、建設局、港湾局、東京消防庁、警視庁
監査対象団体	公益財団法人東京都公園協会 東京臨海副都心グループ(構成:株式会社東京臨海ホールディングスほか2団体) アメニス東部地区グループ(構成:株式会社日比谷アメニスほか1団体) 西武・狭山丘陵パートナーズ(構成:西武造園株式会社ほか3団体) 西武・武蔵野パートナーズ(構成:西武造園株式会社ほか2団体) 西武造園株式会社・株式会社NHKアート共同体(構成:西武造園株式会社ほか1団体) 東京港埠頭株式会社 アメニス海上南部地区グループ(構成:株式会社日比谷アメニスほか3団体)

3 実地監査の場所及び期間

(1) 実地監査場所

実地監査場所は、庁舎及び事業所については表2のとおり、公園については表3のとおりである。
なお、公園については、必要に応じて、実地監査場所以外の公園についても現場確認等を行う。

(表2) 実地監査場所一覧(庁舎及び事業所)

対象局	庁舎、事業所
総務局	都庁舎(庁内利用)
財務局	都庁舎(案内誘導業務)
主税局	港都税事務所、台東区税事務所、大田区税事務所、中野区税事務所
都市整備局	都庁舎(不動産取引相談業務)
福祉保健局	西多摩保健所、多摩府中保健所、多摩小平保健所、児童相談センター、世田谷児童相談所、杉並児童相談所、北児童相談所、小平児童相談所、多摩児童相談所、障害者福祉会館、健康安全研究センター
産業労働局	観光情報センター(都庁舎内)、労働相談情報センター、労働相談情報センター池袋事務所、労働相談情報センター八王子事務所
東京消防庁	池袋都民防災教育センター、本所都民防災教育センター
警視庁	新宿運転免許更新センター(都庁舎内)、江東運転免許試験場

(表3) 実地監査場所一覧(公園)

対象局	公園の区分	実地監査場所	指定管理者(注)
環境局	自然公園	奥多摩ビジターセンター	(公財)東京都公園協会
		小峰ビジターセンター・小峰公園	(公財)東京都公園協会
		登計園地・射山溪園地・軍畑園地等	—
		秋留台公園	(公財)東京都公園協会
		井の頭恩賜公園	—
		上野恩賜公園	—
		大島小松川公園	アメニス東部地区グループ
		小山内裏公園	(公財)東京都公園協会
		葛西臨海公園	(公財)東京都公園協会
		狭山公園	西武・狭山丘陵パートナーズ
建設局	都立公園	潮風公園	東京臨海副都心グループ
		石神井公園	(公財)東京都公園協会
		東京臨海広域防災公園	西武造園・(株)NHKアート共同体
		光が丘公園	(公財)東京都公園協会
		日比谷公園	(公財)東京都公園協会
		武蔵野中央公園	西武・武蔵野パートナーズ
		大井ふ頭中央海浜公園	アメニス海上南部地区グループ
		お台場海浜公園	東京臨海副都心グループ
		葛西海浜公園	(公財)東京都公園協会
		シンボルゾロムナード公園	東京臨海副都心グループ
港湾局	海上公園	辰巳の森海浜公園	東京港埠頭埠

(注) 「——」の記載のあるものは都が直営管理している。

(2) 実地監査期間

平成27年9月25日から同年11月10日まで

4 監査の観点及び監査方法

都の庁舎や公園等の施設における利用者サービスの提供について、以下の観点並びに着眼点から監査を実施した。

- (1) 利用者の視点に立ったサービスの提供ができているか
- ア 利用者への情報の提供・発信を適切に行っているか
- イ サービスの評価及び改善の取組を行っているか
- (2) 利用者に対する配慮は十分なものとなっているか
- ア 施設の安全性・快適性が図られているか
- イ 外国人、障害者、高齢者等の利用に配慮しているか
- ウ プライバシーに配慮されたものとなっているか

監査の実施に当たっては、利用者に対する情報提供、窓口及び電話対応、苦情・要望等への対応、施設環境、利用方法、利用条件等について、聞き取り調査、関係書類の閲覧及び現場確認を行った。

あわせて、多くの利用者が来訪する都の施設の安全性が確保されているかという観点から、「建築基準法」(昭和25年法律第201号)に規定された点検(注)が確実に行われているか、書面により確認した。

(注) 建築基準法第12条

国、都道府県等の施設においては、建築物及び建築設備について、損傷、腐食その他の劣化の状況を点検することが、建物の用途・規模に応じて義務付けられている。

第2 監査の結果

1 結果の概要

監査の結果、局又は指定管理者に対して改善を求めた指摘事項は24件、意見・要望事項は11件、計35件である。

指摘事項及び意見・要望事項の観点別の件数は表4のとおり、観点別の指摘事項及び意見・要望事項の概要は表5のとおりである。

監査対象とした局等においては、これまでサービス向上に着実に取り組んでいるが、次項「観点別の概要」に記載のとおり、利用者への情報提供や外国人・障害者への配慮等の点で、更なる改善の余地が認められたことから、局等においては、より一層の利用者サービス向上のため、利用者の視点に立ったサービスの提供や利用者に対する配慮が望まれる。

(表4) 指摘事項及び意見・要望事項の観点別件数

(単位：件)

観点・着眼点	指摘事項	意見・要望事項	計
(1) 利用者の視点に立ったサービスの提供ができているか	13	1	14
ア 利用者への情報の提供・発信を適切に行っているか	6	1	7
イ サービスの評価及び改善の取組を行っているか	7	0	7
(2) 利用者に対する配慮は十分なものとなっているか	11	10	21
ア 施設の安全性・快適性が図られているか	1	2	3
イ 外国人、障害者、高齢者等の利用に配慮しているか	9	8	17
ウ プライバシーに配慮されたものとなっているか	1	0	1
合 計	24	11	35

(注) 複数の観点に該当する指摘又は意見・要望事項があるが、表4及び表5においては1件につき1観点として記載している。

なお、建築基準法に規定された点検については、該当する建築物及び建築設備について、適切に履行されていることを確認した。

(表5) 指摘事項及び意見・要望事項一覧

(1) 利用者の預点に立ったサービスの提供ができていますか		
ア	利用者への情報の提供・発信を適切に行っているか	所管局
指摘事項 2	最寄駅から児童相談所への案内表示に配慮すべきもの	福祉保健局
指摘事項 3	相談案内をわかりやすく改善すべきもの	福祉保健局
指摘事項 6	施設の利用状況に合わせて速やかに案内図を更新すべきもの	警視庁
指摘事項 1 2	ホームページの記載内容を適切に更新すべきもの	建設局
指摘事項 1 3	園内施設情報を適切に提供すべきもの	建設局
指摘事項 2 4	利用者への情報提供を適切に行うべきもの	環境局
意見・要望事項 11	安全確保に向けた利用者サービスの充実について	環境局
イ サービスの評価及び改善の取組を行っているか		所管局
指摘事項 1 5	苦情・要望の対応状況を適切に管理すべきもの	建設局
指摘事項 1 6	苦情等の対応状況の確認を行い、業務に反映させる仕組みを機能させるべきもの	建設局
指摘事項 1 7	利用者ニーズの把握及び業務への反映に向け、報告内容を適切に確認すべきもの	建設局
指摘事項 1 8	意見箱の設置により利用者ニーズの把握の充実を図るべきもの	建設局
指摘事項 2 1	苦情等の対応状況の確認を行い、業務に反映させる仕組みを機能させるべきもの	港務局
指摘事項 2 2	利用者ニーズの把握及び業務への反映に努めるべきもの	港務局
指摘事項 2 3	駐車場の運営を適切に行うべきもの	港務局

(2) 利用者に対する配慮は十分なものとなっているか		
ア	施設の安全性・快適性が図られているか	所管局
指摘事項 1 4	緊急対応等経費の適切な計画策定及び執行を図り、利用者の安全性・快適性を確保すべきもの	建設局
意見・要望事項 5	施設改修要望に係るサービス向上のための共通認識づくりについて	建設局
意見・要望事項 10	施設改修要望に係るサービス向上のための共通認識づくりについて	港務局
イ 外国人、障害者、高齢者等の利用に配慮しているか		所管局
指摘事項 1	誰もがトイレ等を利用しやすいよう適切に情報を提供すべきもの	財務局
指摘事項 4	全ての人が円滑に施設を利用できるよう適切な運用管理及び整備を行うべきもの	福祉保健局
指摘事項 7	公園利用のための必要な情報を簡便かつ効率的に入手できるようにすべきもの	建設局
指摘事項 8	案内板等について移動等円滑化基準に適合させるべきもの	建設局
指摘事項 9	園路の現況を正確に情報提供すべきもの	建設局
指摘事項 1 0	だれでもトイレ等の改善をすべきもの	建設局
指摘事項 1 1	移動等円滑化基準に係る指針を策定し、指導を徹底すべきもの	建設局
指摘事項 1 9	公園利用のための必要な情報を簡便かつ効率的に入手できるようにすべきもの	港務局
指摘事項 2 0	園路の現況を正確に情報提供すべきもの	港務局
意見・要望事項 1	都立公園に係る各ホームページのアクセシビリティ・ユーザビリティについて	建設局
意見・要望事項 2	管理所における情報提供の充実について	建設局
意見・要望事項 3	バリアフリールートの設定及び案内の促進について	建設局
意見・要望事項 4	直営公園ホームページの多言語表示への対応について	建設局
意見・要望事項 6	海上公園に係る各ホームページのアクセシビリティ・ユーザビリティについて	港務局
意見・要望事項 7	管理所における情報提供の充実について	港務局
意見・要望事項 8	バリアフリールートの設定及び案内の促進について	港務局
意見・要望事項 9	局ホームページにおける海上公園の多言語対応の拡大について	港務局
ウ フライバシーに配慮されたものとなっているか		所管局
指摘事項 5	プレイルームの空間づくりに係る配慮を徹底すべきもの	福祉保健局

2 観点別の概要

- (1) 利用者の視点に立ったサービスの提供ができているか
- ア 利用者への情報の提供・発信を適切に行っているか

(ア) 施設の現状を正確に情報提供すべきもの

御岳溪谷ハイキングコースに設置された自然公園施設など、都が整備した施設が、監査日現在、ホームページ等の情報媒体に掲載されておらず、利用者が施設に関する情報を得ることができない事例が認められた。

また、井の頭恩賜公園における施設の新設、江東運動免許試験場守舎内のレイアウトの変更など、施設に関する現状が変化しているにもかかわらず、案内板等の情報媒体に反映されず、施設の現状が正確に情報提供されていない事例が認められた。
(指摘事項 6、13、24)

- イ サービスの評価及び改善の取組を行っているか

(ア) 苦情・要望等を業務に反映させるため、対応状況を適切に確認すべきもの

利用者から寄せられた苦情・要望等は、利用者ニーズとしての確に把握し、管理運営業務に反映することが必要である。

- しかしながら、公園に関する苦情・要望等について、
 - ① 苦情等受付時の対応については把握しているものの、その後の処理状況を確認していないものがある
 - ② 意見箱を設置していない公園がある

など、苦情・要望等の業務への反映が十分でない事例が認められた。
(指摘事項 15、16、18、21)

- (2) 利用者に対する配慮は十分なものとなっているか
- ア 施設の安全性・快適性が図られているか

(ア) サービス向上のための公園施設改修に関する、局及び指定管理者の共通認識づくりについて

公園施設の維持・補修は原則として指定管理者が行うが、大規模な改修工事については都が行うため、建設局及び港湾局は、指定管理者に対して、公園施設に関する施設改修要望を提出させている。

この施設改修要望について、実現の見通しなどの情報が指定管理者に提供されていない事例が見受けられた。指定管理者がこのような情報を得られた場合、自ら行う維持管理業務の

中で創意工夫して改善に取り組んでいる事例も見られることから、施設改修要望に関する情報を可能な範囲で指定管理者に提供することなどにより、サービス向上についての共通認識を高めることを求めた。
(意見・要望事項 5、10)

- イ 外国人、障害者、高齢者等の利用に配慮しているか

(ア) バリアフリー・ユニバーサルデザインに係る情報提供を行うべきもの

都では、ユニバーサルデザイン(注1)の理念に基づき、高齢者や障害者を含めた全ての人々が円滑に施設を利用できるよう設備更新等を進めているが、都庁舎において、監査日現在、車椅子利用者用トイレ、ベビーベッド・ベビーチェア等の現状が、都庁見学案内のホームページと異なっている事例が認められた。

また、公園においては、誰もが利用しやすい公園づくりのため、トイレの音声案内装置、ベビーベッド・ベビーチェア、授乳室等の設置を進めているが、一部の情報がホームページや公園ガイドに掲載されていないなどの事例が認められた。
(指摘事項 1、7、19)

(イ) バリアフリー・ユニバーサルデザインに配慮した施設の管理及び整備について

保健所や児童相談所において、監査日現在、視覚障害者誘導用ブロックにものが置かれており、手すり全面にボスターが貼られているなど、バリアフリー(注2)の観点から、施設の運用管理が適切でない事例が認められた。

また、公園については、バリアフリールートの設定又は案内をしていないなどの事例が認められたため、このような公園については、公園の立地条件等を勘案し、バリアフリールートの設定及び案内の促進に向けた検討を行うことを求めた。
(指摘事項 4、意見・要望事項 3、8)

(ウ) 情報提供の多言語化について

公園案内のホームページは、建設局、港湾局及び各公園の指定管理者が管理している。これらのホームページについて、英語等の多言語表示に対応しているか確認したところ、概ね多言語対応となっていることが認められたが、一部の公園では未対応であることから、ホームページの多言語対応の拡大を求めた。
(意見・要望事項 4、9)

ウ フライパシーに配慮されたものとなっているか

(ア) フライパシーに配慮すべきもの

児童相談所のプレイルームにおいて、監査日現在、ドアの上等にフラインドが設置されておらず、利用者のフライパシーに配慮されていない事例が認められた。

(指摘事項5)

(注1) ユニバーサルデザイン

年齢、性別、国籍、個人の能力にかかわらず、あらかじめ多くの人が利用可能なように、都市や生活環境をデザインすること。

(注2) バリアフリー

高齢者、障害者等が社会生活をしていく上で障壁（バリア）となるものを除去（フリー）すること。物理的、制度的、心理的、情報面など、あらゆる障壁を除去するという考え方。

3 指摘事項及び意見・要望事項

(1) 庁舎・事業所

(指摘事項1)

誰もがトイレ等を利用しやすいよう適切に情報を提供すべきもの

都庁舎は、様々な人が訪れる公共性の高い施設であり、パスポート申請その他諸手続を目的とする来庁者のほか、展望室や見学コースなどの見学を目的とする来庁者も多い。

庁舎管理を担っている財務局は、平成33年3月までの予定で都庁舎の全面的な改修工事（以下「工事」という。）を順次行っており、改修に当たっては、高齢者、障害者等が社会参加していく上で障壁となるものを取り除くバリアフリーの取組を更に進め、誰もが安全で快適に利用できるように配慮したユニバーサルデザインの考え方に基つき設備更新等を進めている。

ところで、都庁舎の設備を見たところ、監査日（平成27. 11. 6）現在、椅子使用者用トイレ、オストメイト対応設備（注）、ベビーマット（乳幼児のおむつ交換ができる設備）及びベビーマット（乳幼児を座らせることができる設備）について、表6のとおり都庁見学案内のホームページと現況とで異なっている状況が見受けられた。これらは、設備を必要とする来庁者にとっては都庁舎を訪れる際の重要な情報となるものである。局は都庁舎総合案内の窓口などに案内員を配置し、問合せに応じて最新の設置場所の説明を行っているところであるが、ホームページにおいても改修にあわせた情報の更新を行うなど正確な情報を提供すべきである。

また、工事に伴い、サイン改修も順次実施しているところではあるが、オストメイト対応設備が設置されているトイレでその表示がないもの（表6のうち都民広場地下1階北側以外のもの）については、工事の間であっても、現在必要とする来庁者が認識できるように表示すべきである。

さらに、ベビーマット及びベビーマットが設置されているトイレで女性用だけが設置されていない箇所については、その場に男性来庁者も利用できる他所の案内も表示しておくべきである。

局は、ホームページや案内表示について、誰もがトイレ等を利用しやすいよう適切に情報を提供されたい。

(財務局)

(注) オストメイト（人工肛門、人工膀胱保持者）の利用に配慮したパウチ（排泄物をためておく袋）や汚れた物、しびん等を洗浄するための汚物流し（洗浄装置・水洗を含む。）

(表6) 車椅子使用者用トイレ等のホームベージュ掲載情報と設置状況
 監査日 (平成27. 1. 1. 6) 現在

設備	ホームベージュ	設置状況
車椅子使用者用トイレ	第一本庁舎 1階 (北側・南側)、2階 (中央南側)、3階 (北側・南側)、展望室	第一本庁舎 1階 (北側・南側)、2階 (中央南側)、3階 (北側・南側)、5階 (北側)、3.2階 (中央)、展望室 (北側・南側) 第二本庁舎 1階 (南側)、2階 (北側) (中央) 都議会議事堂 1階エントランスホール (北側・南側)、2階 (北側) 都民広場 地下1階 (北側・南側・外側エレベータ付近)
オストメイト対応設備	第一本庁舎 3階 (北側)	第一本庁舎 3階 (北側)、5階北側 第二本庁舎 2階 (北側)、3階 (中央) 都議会議事堂 1階エントランスホール (北側)、2階 (北側) 都民広場 地下1階 (北側)
ペビーンソフド (女性用トイレ)	第一本庁舎 展望室 (北側・南側) 都民広場 地下1階 (北側・南側)	第一本庁舎 展望室 (北側・南側) 都民広場 地下1階 (北側・南側)
ペビーンソフド (車椅子使用者用トイレ)	第一本庁舎 2階 (中央南側)、3階 (北側・南側) 第二本庁舎 1階 (北側・南側) 都議会議事堂 1階エントランスホール、2階 (南側)	第一本庁舎 2階 (中央南側)、3階 (北側・南側) 第二本庁舎 1階 (南側)、2階 (北側) 都議会議事堂 1階エントランスホール (北側・南側) 都民広場 地下1階 (南側)
ペビーンチェア (男性用トイレ及び女性用トイレ、車椅子使用者用トイレ)	第二本庁舎 1階 (北側) 都議会議事堂 1階 (南側)、2階 (南側) 都民広場 地下1階 (南側)	第一本庁舎 1階 (南側) 第二本庁舎 1階 (南側)、2階 (北側) 都議会議事堂 1階エントランスホール (南側) 都民広場 地下1階 (南側) 第二本庁舎 3階 (中央)

(注1) 執務室フロア及び都民広場以外の地階等を除く。
 (注2) 下線は、監査日現在においてホームベージュ欄と設置状況欄で異なるもの

(指摘事項2)
 最寄駅から児童相談所への案内表示に配慮すべきもの

福祉保健局の児童相談所は、児童福祉の理念を表現し、児童の基本的権利を保障することを目的として、「児童福祉法」(昭和22年法律第164号)に基づき設置されるもので、相談、調査、診断等の業務を行っている。
 ところで、杉並児童相談所及び北児童相談所を見たところ、両児童相談所は、最寄駅から徒歩10分程度で、ともに駅前の幹線道路から住宅地内に入り込んだ場所に立地している。
 しかしながら、最寄駅構内に掲示されている周辺案内図及び幹線道路から住宅地へ向かう交差点に地元区が設置した案内板を見たところ、監査日現在、表7のとおり、
 ① 駅構内の周辺案内図については、杉並児童相談所は記載されていないが、北児童相談所は記載されていること
 ② 区が設置した案内板については、杉並児童相談所は記載されているが、北児童相談所は記載されていないこと
 が確認された。
 両児童相談所へ初めて訪れる来庁者にも最寄駅からの経路がわかりやすいよう、駅構内の周辺案内図や区が設置した案内板等にも目を向け、それら各案内表示を管理する関係機関へ積極的に掲載を依頼するなどの働きかけをすべきである。
 局は、最寄駅から児童相談所への案内表示に配慮されたい。

(福祉保健局)

(表7) 各案内表示の記載状況

児童相談所名 (監査日)	最寄駅	① 駅構内の周辺案内図への記載の有無	幹線道路名	② 区設置の案内板への記載の有無
杉並児童相談所 (平成27. 9. 25)	荻窪駅	無	環八通り	有
北児童相談所 (平成27. 10. 16)	王子神谷駅	有	北本通り	無

(注) 各所は、既存の駅構内の周辺案内図の記載範囲に立地している。

(指摘事項3)
相談案内をわかりやすく改善すべきもの

福祉保健局の児童相談センター及び児童相談所（以下「所」という。）は、原則0歳から18歳未満の児童を対象とし、養護相談、障害相談、育成相談等児童の成長に伴って生じる様々な問題について相談に応じている。養護相談には虐待通告等の緊急を要する相談が含まれるため、平日日中は各所において相談を受け付けるほか、表8のとおり夜間や休日にも相談受付体制を整えている。

ところで、各所の相談案内を見たところ、監査日（平成27. 10. 19）現在、表9のとおりホームページにおいては、午後5時から午後5時45分までの相談体制について明示されていないことが認められた。また、「児童相談所のしおり」においては、各所での相談時間は「平日午前9時から午後5時まで」としていることから、平日午前8時30分から午前9時まで及び平日午後5時から午後5時45分までの時間帯に夜間休日緊急連絡ダイヤルに電話をかけると「お住まいの地域を所管する児童相談所へご連絡ください。」とのメッセージが流れ、各所に電話をかけ直さなくてはならない状況が生じている。

（福祉保健局）

(表8) 相談受付電話の概要

時間帯	連絡先	備考
平日日中	各児童相談所の電話番号	児童相談センターを含む（以下同じ）。
夜間・休日	夜間休日緊急連絡ダイヤル 03-5937-2330	夜間は夜間連絡調整員が対応し、休日昼間は各児童相談所の職員が当番制で対応している。
24時間対応	189（児童相談所全国共通ダイヤル）	平日日中は各児童相談所へ自動転送され、その他の時間帯は委託受付による。

(表9) ホームページ及びパンフレットによる相談案内

ホームページ（児童相談所での相談方法）	児童相談所のしおり
<p>●相談時間 午前9時から午後5時まで（月曜日から金曜日まで） ●平日夜間（午後5時45分以降の閉庁時間帯）、土曜日・日曜日・祝日（年末年始を含む）の相談について 虐待通告やその他お子様のご相談がある場合には、児童相談所全国共通ダイヤル189で対応します。 関係機関の方や、現在都内の児童相談所にご相談の方で緊急の場合は、夜間休日緊急連絡ダイヤル03-5937-2330におかけください。</p>	<p>各所相談時間 月曜日～金曜日 午前9時～午後5時 （夜間、土・日曜日、祝日、年末年始は、緊急連絡03-5937-2330で対応）</p>

(指摘事項4)

全ての人が円滑に施設を利用できるよう適切な運用管理及び整備を行うべきもの

福祉保健局が所管する「東京都福祉のまちづくり条例」（平成7年東京都条例第33号、以下「条例」という。）は、ユニバーサルデザインの理念の下、高齢者や障害者を含めた全ての人が円滑に施設を利用できるよう整備基準を定め、施設に適合を求めている。条例は、条例施行前の施設にも適合努力義務を定め、施設の管理者は措置状況の把握に努めなければならないとしている。局は、「東京都福祉のまちづくり条例施設整備マニュアル」を策定し、条例に基づき「整備基準」及びより高い水準である「望ましい整備」（以下「基準等」という。）について具体的な内容を示しているところである。

ところで、監査対象事業所において、主に敷地入口から受付までの動線、駐車施設等について基準等の適合状況を見たところ、監査日（注）現在、表10のとおり適切でない状況が見受けられた。

これらの事業所は、相談、手続及び施設利用のために多くの来庁者が訪れるところであり、条例では都は整備基準に適合するよう率先して整備に努めることとされていることから、局は、施設の使用上の支障を取り除くことはもちろんのこと、適切な表示を行うなど率先して整備に努めるべきである。

局は、全ての人が円滑に施設を利用できるよう適切な運用管理に努めるとともに、基準等に基づき適切な整備を進められたい。

（福祉保健局）

(注) 各事業所の監査日は、以下のとおりである。

事業所	監査日
多摩府中保健所	平成27年 9月30日
多摩児童相談所	平成27年10月 1日
小平児童相談所	平成27年10月 2日
障害者福祉会館	平成27年10月 6日
北児童相談所	平成27年10月16日

(表10) 基準等の運用・整備状況

項目	適切でない状況	事業所
視覚障害者誘導用ブロッック(注)	視覚障害者誘導用ブロッック上に靴拭きペットが設置されている。	多摩府中保健所、多摩児童相談所
スロープ	視覚障害者誘導用ブロッック上に長椅子の端がのっぺしている。	北児童相談所
手すり	スロープ上部の上がり口に灰皿スタンドが設置されている。	多摩児童相談所
車椅子使用者用駐車施設	手すり全面にボムスターが貼られている。 必要な幅(350cm)はあるものの、車椅子用駐車施設として必要な表示がされていない。	小平児童相談所 障害者福祉会館
	車椅子使用者用駐車施設の表示がある区画の幅が不足している(220cm程度しかない)。	北児童相談所

(注) 床面に敷設されるブロッックその他これに類するものであって、点状又は線状の突起が設けられており、かつ、周囲の床面との色の明度、色相又は彩度の差が大きいことにより容易に識別できるものをいう。

(指摘事項5)

プレイルールの空間づくりに係る配慮を徹底すべきもの

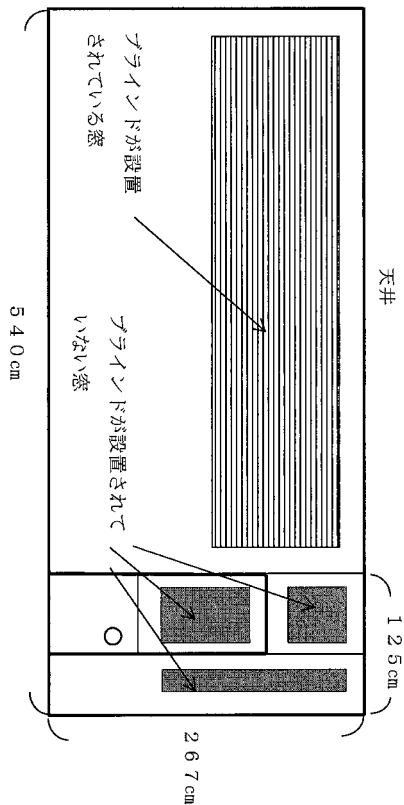
「児童相談所運営指針」(平成25年12月27日付雇児発1227第6号厚生労働省雇用均等・児童家庭局長決定)によれば、児童相談所には、子供、保護者の相談援助に適した築地の部屋が必要であり、各部屋の配置に当たって、子供等が心理的に安心できる空間づくりに配慮することが望ましい旨定められていることから、児童相談所では、各部屋の窓にブラインド等を設置している。

ところで、多摩児童相談所のプレイールーム(おもちゃ遊び等を通して、子供の観察や集団療法を行う部屋)を見たところ、監査日(平成27.10.1)現在、図1のとおり、壁面の窓にはブラインドが設置されているものの、ドアの上密等にはブラインドが設置されていなかった。そのため、向かいの民間ビル(宿泊所完備の研修施設)からの視界が閉ざされていない不適切な状況が認められた。

局は、プレイールームの全ての窓にブラインドを設置するなど、空間づくりの配慮を徹底されたい。

(福祉保健局)

(図1) プレイールームの窓の状況



(指摘事項6)

施設の利用状況に合わせて速やかに案内図を更新すべきもの

警視庁所管の江東運転免許試験場(以下「試験場」という。)は、昭和59年8月に創設された地上5階地下1階の庁舎で、運転免許更新等の手続に年間50万人程度が利用する施設であり、地上の1階から5階を使用して各種の業務を複数の窓口で行っている。試験場では、「各階の施設や取扱業務の案内」と「当該階のレイアウト」とを表示した案内図が各階に設置されており、利用者に対する利便性の向上が図られている。

ところで、試験場内に掲示されている案内図を確認したところ、監査日(平成27.10.29)現在、

- ① 2階では、レイアウト表示部分にカムテープ等が貼られて当該階のレイアウトがわからない
- ② 3階では、フロア改修等で新たに設置された講習室2室が表示されていない
- ③ 5階では、当該階施設の表示内容が他階の案内図表示と異なる

これらは、当初の利用状況と比較して、免許制度の改定や設備の更新等の環境変化に対応し、より利用しやすいようレイアウトを変更してきた結果によるものであるが、文字テープを貼ることなどで簡易に修正可能なものであることから、庁は、施設の利用状況に合わせて速やかに案内図を更新されたい。

(警視庁)

(2) 都立公園

建設局は、「東京都立公園条例」(昭和31年東京都条例第107号)に基づき、都立公園及び緑地(以下「都立公園」という。)の設置、管理等を行っており、表11のとおり、70の都立公園(有料公園11公園を除く。)を管理している。

また、局は、東京都公園審議会答申「今後の都立公園の整備と管理のあり方」(平成15年6月)を踏まえ、「パークマネジメントマスタープラン～東京が切り拓く新時代の公園経営を目指して～」(平成16年8月、以下「当初マスタープラン」という。)を策定し、都立公園において、質の高いサービスの提供に向けて様々な取組を行ってきた。

パークマネジメントとは、東京が目指す公園づくりの基本理念と目標を達成するため、従来の行政主導の事業手法から転換し、都民・NPO・企業と連携しながら都民の視点に立って整備、管理していくものである。

この考え方による公園の整備・管理が始められてから10年を経過した平成27年3月に、当初マスタープランによる成果や社会状況の変化を踏まえ、新たな10年を見据えて当初マスタープランを改定し、「パークマネジメントマスタープラン～『世界の都市・東京』の公園を創るパークマネジメント～」(以下「改定マスタープラン」という。)を策定している。

改定マスタープランでは、当初マスタープランを全体として継承しつつ、4つの基本理念と10の公園づくりの目標、目標の実現に向けた10のプロジェクトとその実施プログラムを定めている。

他方、高齢者、障害者等の日常生活及び社会生活における移動上及び施設利用上の利便性や安全性の向上が図られた自立と共生の社会の実現に向け、「高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律」(平成18年法律第91号、最終改正：平成26年6月13日、以下「バリアフリー法」という。)、 「東京都福祉のまちづくり条例」(平成7年東京都条例第33号、最終改正：平成21年3月31日、以下「福祉のまちづくり条例」という。)等に基づき、バリアフリー化を進めてきたが、平成23年8月30日のバリアフリー法の改正、平成25年4月の「東京都立公園における移動等円滑化の基準に関する条例」(平成24年東京都条例第150号、以下「移動等円滑化条例」という。)の施行に伴い、都立公園におけるバリアフリー化のより一層の推進が図られている。

このような状況を踏まえ、都立公園において、利用者の視点に立ったサービスの提供となっているか、また、利用者に対する配慮は十分なものになっているかについて検証したところ、以下のとおり、改善を要する点が認められた。

(表11) 都立公園の管理状況 (平成26年度末現在)

管理形態及び指定管理単位	公園数	指定管理者名	公園名
通常公園	2	—	上野恩賜公園、井の頭恩賜公園
指定管理者	68		
防災公園グループ	13	(公財)東京都公園協会	本郷公園、善福寺川緑地、代々木公園、和田堀公園、城北中央公園、光が丘公園、舎人公園、水元公園、篠崎公園、葛西臨海公園、駒沢オリンピック公園、武蔵野の森公園、小金井公園
都市部の公園・東部グループ	9	アメニエ東部地区グループ	東白鷺公園、猿江恩賜公園、亀戸中央公園、大島小杉川公園、屋久の原公園、汐入公園、東横瀬公園、中山公園、宇喜田公園
都市部の公園・南部グループ	8	(公財)東京都公園協会	日比谷公園、芝公園、林武の森公園、蘆花恒春園、船公園、祖師谷公園、青山公園、明治公園
都市部の公園・北部グループ	6	(公財)東京都公園協会	戸山公園、善福寺公園、浮野公園、赤塚公園、石神井公園、大泉中央公園
狭山丘陵グループ	4	西武・狭山丘陵・ベクトナース	狭山公園、八国山緑地、東大和公園、野山北・六道山公園
多摩丘陵グループ	5	(公財)東京都公園協会	長沼公園、平山城北公園、小山田緑地、小山内菟公園、桜ヶ丘公園
武蔵野の公園グループ	12	西武・武蔵野・ベクトナース	武蔵野中央公園、武蔵野公園、浅間山公園、府中の森公園、野川公園、狭山・境緑道、玉川上水緑道、東村山中央公園、武蔵国分寺公園、東大和南公園、六山公園、東伏見公園
多摩郊外の公園グループ	5	(公財)東京都公園協会	陵南公園、小宮公園、滝山公園、大戸緑地、秋留台公園
夢の島公園	1	アメニエ夢の島グループ	夢の島公園
大神山公園	1	(公財)東京都公園協会	大神山公園
湖風公園・台場公園	2	東京臨海副都心グループ	湖風公園、台場公園
横綱町公園	1	(公財)東京都聴覚協会	横綱町公園
東京臨海広域防災公園	1	西武造園㈱・㈱NHKアート共同	東京臨海広域防災公園
計	70		

(注1) 施設の種類、地理的条件を考慮した上で、スケールメリットも確保できるようにグループ化している。

(注2) 区部の公園については東部公園緑地事務所が、多摩地区の公園については西部公園緑地事務所が、それぞれ所管しており、下線の公園が東部公園緑地事務所所管である(ただし、大神山公園は小笠原支庁所管)。

(注3) 指定期間は、平成23年4月1日から平成28年3月31日までである。ただし、駒沢オリンピック公園は平成26年4月1日から平成28年3月31日まで、東伏見公園及び東京臨海広域防災公園は平成25年4月1日から平成28年3月31日までである。

ア 誰もが利用しやすい公園づくり

(ア) バリアフリー・ユニバーサルデザインの推進

改定マスタープランの実施プログラム「誰もが利用しやすい公園づくり」では、バリアフリー、ユニバーサルデザインを推進するため、移動等円滑化条例に基づき、バリアフリールート（段差のないルート、車椅子での利用が可能な園路）を定め、段差の解消や案内表示板の設置などを行うほか、視覚障害者へのトイレの音声案内、ベビーベッド・ベビーカーの設置などを進めていくとしている。

ところで、公園利用におけるバリアには、

- ① 物理的なバリア：園路の幅が狭い、手すりがない、段差や急勾配があるなど
- ② 情報面のバリア：必要な情報がない、点字表示や音声案内がない、表示がわかりづらいなど

が考えられることから、バリアフリー化に当たっては、高齢者、障害者を含めた全ての人に配慮するユニバーサルデザインの考え方に基づき、物理的なバリアのみならず、利用案内等の情報面にバリアが生じないように、ハード・ソフト両面から配慮する必要がある。

このため、都立公園におけるバリアフリー化の推進状況について見たところ、次のとおり、適切でないものやより向上が望まれるものが認められた。

a 情報のバリアフリー：事前の情報提供

(指図書事項7)

公園利用のための必要な情報を簡便かつ効率的に入手できるようにすべきもの

局は、「誰もが利用しやすい公園づくり」のため、多機能トイレ（以下「だれでもトイレ」という。）（音声案内装置付、オストメイト対応設備付を含む。）、ベビーベッド・ベビーカーの設置のほか、車椅子対応水栓、授乳室等の設置や車椅子（未舗装対応用を含む。）の貸出等を行い、バリアフリー化を推進している。

また、ホームページ上の「都立公園・庭園案内」のほか、都立公園の総合的な案内として、「都立公園ガイド」を発行し、都立公園に係る情報提供を行っている。

なお、指定管理者においても、都立公園に関するホームページを作成し、情報提供を行っている。

ところで、これらの内容について見たところ、表12のような概況に加え、

- ① ベビーベッド・ベビーカーの設置状況は、平成26年度末において、ベビーベッドは58公園、計233基（フルベッドも含む。）、ベビーカーは39公園、計231基であるが、監査日（平成27. 11. 10）現在、局の情報提供媒体である「都立公園ガイド」、「都立公園・庭園案内」において掲載されていない。また、一部の指定管理者の都立公園に関するホームページにおいても、掲載されていない

② だれでもトイレについては、「都立公園ガイド」に掲載されている一覧表の数と実数とが異なっている、位置が異なっている、音声案内装置付きであるものの位置が異なっている

③ 高齢者、障害者等対応飲用水栓（水飲場）については、「都立公園ガイド」に掲載されている一覧表の数と実数とが異なっている、位置情報がない（小山内裏公園を除く）。また、高齢者、障害者等対応としているものの、バリアフリールートから外れているものがある

④ 点字案内板については、日比谷公園など多くの都立公園に設置されているが、「都立公園ガイド」には、芝公園を除いて、その有無及び位置情報がない

⑤ 授乳室については、日比谷公園を始め各指定管理者が、限りある管理所のスペースを工夫して設置しているが、「都立公園ガイド」には表示がない

⑥ 武蔵国分寺公園など4公園では、一般駐車場のほかに障害者等専用の駐車場が設けられているが、小山内裏公園を除いて、「都立公園ガイド」には表示がない

など、バリアフリー化の情報について、掲載されていないもの又は正確でないものがある、あるいは分散して掲載されていることから、高齢者や障害者を含めた全ての人が公園を円滑に利用するために、必要かつ有益な情報（以下「必要な情報」という。）を簡便かつ効率的に入手できない状況となっていることが認められた。

これは、利用者の視点に立って進展させてきた取組を効果的に発信していないことなどによるものである。

高齢者、障害者を含めた全ての人に対して、バリアフリールート、駐車場、トイレ、管理所の位置等や、バリアフリー化状況を事前に情報提供することは、円滑な公園利用の支援に有効である。

このため、高齢者や障害者を含めた全ての人が、バリアフリー化に関する必要な情報を簡便かつ効率的に入手できるように、公園ごとに内容を精査し、その情報を一元化した上で、公園の特性に応じて、多様な媒体において、広く、わかりやすく発信する必要がある。

局及び指定管理者は、高齢者、障害者を含めた全ての人が公園を円滑に利用するために必要な情報を簡便かつ効率的に入手できるようにされたい。

(建設局)

(公益財団法人東京都公園協会)

(アメニス東部地区グループ)

(西武・狭山丘陵パートナーズ)

(西武・武蔵野・ベートナーズ)

(東京臨海副都心グループ)

(西武造園株式会社・株式会社NHKグループ)