

(表12) パリアフリー化に係る情報提供・発信の概況

監査日（平成27. 9. 25）現在

項目	情報提供・発信の媒体	情報提供・発信の主体	状況
ペビープットの設置	都立公園ガイド	局	記載なし
	ホームページ	局 指定管理者	記載なし 6指定管理者(注)のうち、5者が記載なし。
ペビージャマの設置	都立公園ガイド	局	記載なし
	ホームページ	局 指定管理者	記載なし 6指定管理者のうち、5者が記載なし。
だれでもトイレ	都立公園ガイド	局	記載あり
	ホームページ	局 指定管理者	記載あり 記載あり
トイレの音声案内装置設置	都立公園ガイド	局	記載あり
	ホームページ	局 指定管理者	各公園紹介頁の施設案内図に位置を表示。一覧表はない。 各公園紹介頁の施設案内図に位置を表示。一覧表はない。 設置施設のある3指定管理者のうち、3者が記載なし。
高齢者・障害者対応 飲用化粧（水飲場）	都立公園ガイド	局	記載あり
	ホームページ	局 指定管理者	記載なし 6指定管理者のうち、5者が記載なし。
点字案内板	都立公園ガイド	局	記載なし
	ホームページ	局 指定管理者	記載なし 各公園紹介頁の施設案内図に位置を表示。1公園、一覧表はない。
授乳室	都立公園ガイド	局	記載なし
	ホームページ	局 指定管理者	記載なし 設置施設のある5指定管理者のうち、4者が記載なし。
駐車場	都立公園ガイド	局	記載あり(障害者等専用の駐車場の記載がない公園がある)。
	ホームページ	局 指定管理者	記載あり(障害者等専用の駐車場の記載がない公園がある)。
パリアフリー化の 設定・案内(車椅子、 ペビーカー等)	都立公園ガイド	局	記載なし
	ホームページ	局 指定管理者	記載なし 6指定管理者のうち、5者が記載なし。
車椅子貸出	都立公園ガイド	局	記載あり
	ホームページ	局 指定管理者	記載なし 6指定管理者のうち、5者が記載なし。

(注) 実地監査を行った公園の指定管理者6者

(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スバリエーションについて

局が所管する都立公園に係るホームページには、公園緑地部が管理する「都立公園・庭園案内」のほか、東部公園緑地事務所が管理する「上野恩賜公園ホームページ」、西部公園緑地事務所が管理する「井の頭恩賜公園ホームページ」がある。
また、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。

このように、都立公園の情報は、局が管理しているホームページのみならず、関連する複数のホームページにて提供されている。

そこで、これらのホームページに係る高齢者や障害者を含めた全ての人にとって必要なアクセスバリエーション(注1)及びユーザバリエーション(注2)について、「東京都公式ホームページ作成に関する統一基準」(平成26年4月1日総務局行政改革推進部、以下「都ホームページ作成基準」という。)に含まれる以下の事項について、運用及び連携の状況を確認した。
ア サイト構築、ナビゲーション機能、検索、リンク設定
イ 個人情報保護
ウ 各種支援プログラム対応(音声変換ソフトでの解釈)
エ わかりやすさ(アイコン、用語、弱視者や色覚障害者への配慮等)
オ パリアフリー、ユニバーサルデザインに係る情報
カ 利便性(必要な情報の掲示等)

その結果、監査日(平成27. 10. 28)現在、表13のような状況が見受けられた。
局は、現在、局が管理しているホームページについて、都ホームページ作成基準に準拠させる改修を業務委託契約により行っており、これにより、局のホームページ(表13の網かけ部分)は統一基準に準拠したものに改善されるものの、
① 指定管理者が管理しているホームページについては、当該改修に含まれていないこと
② 表13の「利便性(必要な情報の掲示等)」については、当該改修に含まれていないことから、局及び指定管理者は、改修と併せて、これらについても留意し、高齢者や障害者を含めた全ての人が必要な情報にアクセスできるアクセスバリエーション及びユーザバリエーションをより一層向上させることが望まれる。

- (建設局)
- (公益財団法人東京都公園協会)
 - (アメニエス東部地区グループ)
 - (西武・狭山丘陵・ベクトナース)
 - (西武・武蔵野・ベクトナース)

- （注1）アタセセンサー：高齢者や障害者を含めた全ての人がどの程度利用可能か又は利用しやすいかなどを表す語
- （注2）ユーザーリティ：様々な機能になるべく簡単な操作でアクセスできる、使っていてストレスや戸惑いを感じないなど、使いやすさを表す語

（表13）各ホームページのアタセセンサー・ユーザーリティの概況

監査日（平成27. 10. 28）現在

ホームページ管理者	建設局	建設局	建設局	建設局	建設局	建設局	建設局	建設局	建設局
ホームページ名	都立公園・庭園案内	上野恩賜公園ホームページ	井の頭恩賜公園ホームページ	公園へ行こう！	東京都東部9公園	西武・狭山丘陵ハイパーク	西武・狭山丘陵ハイパーク	西武・武蔵野ハイパーク	西武・武蔵野ハイパーク
ト画面の対応	なし	なし	なし	○	○	○	○	○	○
画面の拡大機能	なし	なし	なし	○	○	○	○	○	○
アタセセンサーの表示	○	○	○	○	○	○	○	○	○
ユーザーリティ	○	○	○	○	○	○	○	○	○
アタセセンサーの表示	○	○	○	○	○	○	○	○	○
ユーザーリティ	○	○	○	○	○	○	○	○	○
アタセセンサーの表示	○	○	○	○	○	○	○	○	○
ユーザーリティ	○	○	○	○	○	○	○	○	○
アタセセンサーの表示	○	○	○	○	○	○	○	○	○
ユーザーリティ	○	○	○	○	○	○	○	○	○
アタセセンサーの表示	○	○	○	○	○	○	○	○	○
ユーザーリティ	○	○	○	○	○	○	○	○	○
アタセセンサーの表示	○	○	○	○	○	○	○	○	○
ユーザーリティ	○	○	○	○	○	○	○	○	○
アタセセンサーの表示	○	○	○	○	○	○	○	○	○
ユーザーリティ	○	○	○	○	○	○	○	○	○
アタセセンサーの表示	○	○	○	○	○	○	○	○	○
ユーザーリティ	○	○	○	○	○	○	○	○	○
アタセセンサーの表示	○	○	○	○	○	○	○	○	○
ユーザーリティ	○	○	○	○	○	○	○	○	○
アタセセンサーの表示	○	○	○	○	○	○	○	○	○
ユーザーリティ	○	○	○	○	○	○	○	○	○

- （注1）局及び指定管理者4者のホームページについて確認を行った。
- （注2）○：各ホームページの主要ページ等について確認した結果、その範囲において問題なし
- （注3）画面読み上げソフト：主に全盲の視覚障害者がパソコンを利用する際に用いるソフトウェア。非対応の場合、音声読み上げの途中、目的の部分へジャンプさせることができるが、画面の内容が音声で正確に読み上げられないなどの不具合が生じる。
- （注4）ハイコントラスト表示等画面：通常の画面の配色では見づらいと感じる弱視者や色覚障害者向けに、配色を見やすいものに変更した画面。
- （注5）問合せ先の表示：聴覚障害者など、電話では問合せができない人への対応として、FAX番号、メールアドレス等を掲載すること。
- （注6）キーボードのみでの操作：上肢障害者や視覚障害者など、マウスを利用することができない人のために、キーボードのみでの操作を可能とすること。

b 情報のバリアフリー：現地における情報提供
（指節事項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

バリアフリー法第13条第1項において、公園管理者等は、特定公園施設（園路及び広場、屋根付広場、休憩所、野外劇場、野外音楽堂、駐車場、便所、水飲場、手洗場、管理事務所、掲示板、標識）の新設、増設又は改築を行うときは、当該特定公園施設を、移動等円滑化のために必要な特定公園施設の設置に関する条例で定める基準（以下「移動等円滑化基準」という。）に適合させなければならないとされている。

これを受け、移動等円滑化基準において、移動等円滑化基準が定められており、条例では、不特定かつ多数の者が利用し、又は主として高齢者、障害者等が利用する掲示板、案内板及び標識（以下「案内板等」という。）は、「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施行規則」（平成24年東京都規則第170号、以下「規則」という。）で定める基準に適合させなければならない（第10条）、特定公園施設の配置を表示した標識を設ける場合は、当該標識のうち一以上は、園路及び広場の出入口付近に設けなければならない（第11条）とされている。また、規則において、案内板等は、平仮名、ピクトグラム、ローマ字等による標示を併用すること、案内板には、車椅子での利用が可能な園路及び施設を表示すること（第12条）とされている。

ところで、案内板等の状況について見たところ、表14の秋留台公園のように条例施行前から、だれでもトイレ、車椅子対応水飲場、車椅子対応野外卓等の施設を案内板に示している事例がある一方、表15のとおり、条例施行後に設置したものであっても、車椅子での利用が可能な園路及び施設を表示しておらず、移動等円滑化基準に適合していない事例が認められた。

案内板等は、公園施設の配置や経路を示す又は案内板等からの誘導を行うものであり、公園利用の利便性、安全性の向上を図る上で重要な施設であることから、移動等円滑化基準に適合させる必要がある。

局及び指定管理者は、それぞれが管理する都立公園における案内板等の設置に当たっては、移動等円滑化基準に適合させられたい。

また、局は、当該事業の設置に当たっては、指定管理者から協議又は報告を受けていることから、指定管理者に対し、案内板等について、移動等円滑化基準に適合させるよう指導されたい。

（建設局）
（公益財団法人東京都公園協会）
（アネニス東部地区グループ）

(表14) 条例施行前から、車椅子での利用が可能な施設を案内板に表示している事例

公園名	設置時期	基数等	当該案内板設置者
秋留台公園	平成16年頃	園内の全案内板	公益財団法人東京都公園協会
上野恩賜公園	平成24年3月	2基	東部公園緑地事務所
東大和南公園	平成23年度	1基	西武・武蔵野パークナース

(表15) 移動等円滑化基準に適合していない事例

公園名	設置時期	基数等	当該案内板設置者
上野恩賜公園	平成26年2月	1基	東部公園緑地事務所
宇喜田公園	平成27年3月	2基	アメニス東部地区グループ
日比谷公園	平成26年4～7月	3基	公益財団法人東京都公園協会

(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

高齢者、障害者等が公園を利用する際には、掲示板、案内板及び標識以外にも案内が必要
な場合があり、公園の管理所において、公園利用者に対して園内施設の場所や経路、利用方
法等の基本的な情報のほか、車椅子での利用可能な施設的位置、障害者に応じた利用の目安な
どの移動等円滑化整備状況（以下「バリアフリー化状況」という。）について、情報提供す
ることが有効である。

このため、各都立公園の管理所では、表16のとおり、バリアフリールートを示した公園
パンフレット、バリアフリーマップの配布など、高齢者、障害者等に対応できる多様な情報
の提供を行っている。

ところで、都立公園のバリアフリー化は、一度の整備や改修により全てを実現することは
困難であることから、障害等の程度や利用方法により利用できない又は利用困難な箇所など
も含めたバリアフリー化状況を利用者に広く提供していくことが重要である。また、案内板
等は、簡単には新設・更新できないことから、各公園において配布する公園パンフレット、
バリアフリーマップなど、簡便かつ早急に対応できる情報提供手段を最大限活用して、バ
リアフリー化状況について、効果的・効率的に情報提供することが有効である。

このため、バリアフリー化状況についての情報提供を行っている都立公園においては、
これを行い、既に実施している都立公園にあつては、未提供の情報について提供の是非を検
討するなど、更なる充実が求められる。

局及び指定管理者は、管理所における情報提供の充実を図ることが望まれる。

(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・狭山丘陵パークナース)
(西武・武蔵野パークナース)
(東京臨海副都心グループ)
(西武造園株式会社・株式会社NHKアート共同体)

(表16) バリアフリー化状況について情報提供している都立公園(例)

公園名	情報提供の状況
上野恩賜公園	バリアフリールートを示した公園パンフレットあり。
大島小松川公園	内部資料で「バリアフリールート図」があり、必要に応じて窓口にて利用者に提示している。
小山内裏公園	バリアフリーマップあり。
葛西臨海公園	車椅子対応水栓の位置図をサービスセンターに備え付け、必要に応じて、窓口にて利用者に提示している。
潮風公園	バリアフリーマップあり(授乳室の記載もある)。
石神井公園	バリアフリールートを示した公園パンフレット(マップ)あり。 内部資料で「バリアフリールート図」があり、必要に応じて窓口にて利用者に提示している。
東大和南公園	バリアフリールートを示した公園パンフレットあり。
日比谷公園	ペニーベッドが設置されているためトイレについて、公園パンフレットに記載あり。
府中の森公園	バリアフリールート、授乳室を示した公園パンフレットあり。
武蔵国分寺公園	バリアフリールート、授乳室を示した公園パンフレットあり。
武蔵野中央公園	バリアフリールート、授乳室を示した公園パンフレットあり。

(指摘事項9)

園路の現況を正確に情報提供すべきもの

局が所管する各都立公園の案内板、マップ等の情報媒体を確認したところ、次のとおり、
問題点が認められた。

ア 石神井公園には、バリアフリールートが設定されており、そのルートは、園内の案内板
及び利用者に配布しているマップに記載されている。

当該ルートを確認したところ、公園管理所から三笠寺池に向かうルートの一部に、介添
者の支えがないと車椅子での通行が困難な急勾配があるが、その情報が案内板、マップと
もに記載されていない。

イ 小山内裏公園には、バリアフリールートが設定されており、園内にバリアフリーマップ

が提示してある。

当該ルートを確認したところ、多摩境口から南広場に向かい、尾根緑道に抜けるルートの一部に、介添者の支えがないと車椅子での通行が困難な急勾配があるが、その情報がバリアフリーマップに記載されていない。

このように、公園利用者が快適に園内を通行するために必要な情報の提供が不足しており、利便性が低下する状況となっているため、正確な情報を提供する必要がある。

局は、園路の現況を正確に情報提供されたい。

(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

局は、移動等円滑化条例施行以前においても、福祉のまちづくり条例が施行された平成8年度以降、各都立公園の改修の際に、バリアフリールートを設定し、その案内や段差解消等の補修を、多くの都立公園で実施してきている。

このバリアフリールートの設定及び情報提供(以下「案内」という。)について見たところ、狭山公園や小山内裏公園のように丘陵地であってもバリアフリールートを設定し案内している公園が一方で、表17のとおり、

- ① バリアフリールートを設定していない
- ② 案内を行っていない

これは、バリアフリールートの設定が地形的条件等により困難であったこと、バリアフリールートの具体的な定義がないことなどによるものであるが、高齢者、障害者を含む全ての人の移動や施設利用の利便性、安全性を向上させるためには、都立公園の出入口及び駐車場から特定公園施設及び主要な公園施設に至るまでの経路を確保し、当該経路をバリアフリー化することが重要である。

そのため、これまでバリアフリールートの設定及び案内を行っていない都立公園においては、公園内の自然環境や人文資源の現状だけでなく、周辺地域における高齢者、障害者等の関連施設の立地状況も勘案し、公園の特性や位置付けに応じて、どのような公園利用をバリアフリーで提供するか、どのようなルートを確保し、どの施設をバリアフリー化するかの検討し、バリアフリー化が困難な場合は、施設整備のみならず人的支援や機器貸出等による利用サポートを含めた当該公園の特性に応じた代替的な方策を検討する必要がある。

局は、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が望まれる。

(建設局)

(表17) バリアフリールートを設定・案内していない都立公園(例)

公園名	バリアフリールートの設定状況	案内(情報提供)の状況
井の頭恩賜公園	設定していない 理由:ほとんどの出入口からメインの施設である井の頭池周辺までの間に、階段や車椅子での通行が困難なスロープがあるため。	監査日(平成27.11.9)現在、案内板及び公園マップには表示していない。 閉かれた場合、西部公園緑地事務所職員及び管理所の案内業務委託者が、スロープが急であるなどの情報とともに、道標のような箇所を説明していることである。
東大和公園	設定していない 理由:地形的に平坦地が少なく、入口に段差があるため。	段差があるので、案内していない。 近隣に福祉施設があり、車椅子の方も多く、車椅子の方は、公園の外周から見ている状況とのである。 指定管理者は、バリアフリールートの設定を検討し、局に施設改修要望を提出しており、局は平成28年度予算において改修を要求中である。

○ 施設面のバリアフリー

(指摘事項10)

だれでもトイレ等の改善をすべきもの

局が所管する都立公園内の各施設を確認したところ、一部の都立公園について、だれでもトイレの設置及びそのアプローチについて、次のとおり、問題点が認められた。

ア 葛西臨海公園内には、トイレが合計17か所(レストラウン及び有料施設内ものを除く。)あり、そのうち14か所にだれでもトイレが設置されている。

青ヶ池付近に設置されているだれでもトイレを見たところ、男性側のトイレに入らないとだれでもトイレに行けない構造となっており、女性が利用しづらい状況となっている。

なお、当該だれでもトイレにはベビーストップが設置されている。

イ 秋留台公園内には、トイレが合計5か所あり、そのうち、陸上競技場入口付近と公園管理所内の2か所にだれでもトイレが設置されている。

陸上競技場入口付近のだれでもトイレを見たところ、男性側のトイレに入らないとだれでもトイレに行けない構造となっており、女性が利用しづらい状況となっている。

ウ 大島小松川公園内には、トイレが合計9か所(有料施設利用者専用ものを除く。)あり、その全てにだれでもトイレが設置されている。

チ ニスコート付近に設置されているだれでもトイレを見たところ、監査日(平成27.10.23)現在、入口の引き戸が重く、開閉が困難であること、また、だれでもトイレに向かう唯一のアプローチの一部に亀裂があり、段差が生じていることにより、車椅子利用者等が利用しづらい状況となっている。

これらは、バリアフリー化を進める局の施策に合致していないものとなっており、改善する必要がある。

局は、だれでもトイレ等の改善をされたい。

(建設局)

ド ハード・ソフト両面からのバリアフリー化に向けて

(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

局は、バリアフリー法、移動等円滑化条例等に基づきバリアフリー化を推進しているが、前述の指摘事項7から10及び意見・要望事項1から3のとおり、移動等円滑化基準に適合していない事例があるなど、法令の趣旨に照らして不十分又はより一層の配慮を要する状況が認められた。

これらは、

- ① ホームページの更新及び「都立公園ガイド」の改訂に当たって、法令等に即した見直しを行っていないこと
- ② バリアフリー化や対象施設の定義が明確でないこと
- ③ 案内板等に係る表示対象・方法のルールなどがないこと
- ④ 各都立公園の実態の把握が十分でないこと

この状況について、公園緑地部は、監査日（平成27. 11. 10）現在、移動等円滑化条例に基づくバリアフリー化のより一層の推進のため、移動等円滑化条例の運用・解釈に係るマニュアルを作成中であり、平成27年度末までに完成させ、平成28年度から運用する予定であるとしている。

しかしながら、移動等円滑化条例の運用・解釈に係るマニュアルの運用が、条例施行3年経過後の平成28年度となることは適時とはいえず、マニュアルの内容に、案内板等のルールなどが含まれていないため、各都立公園の現状を把握・分析の上、移動等円滑化基準に係る具体的な指針を策定する必要がある。

また、局は、公園管理者であり、新設時等における移動等円滑化基準適合義務、同基準適合維持義務、既存施設に係る同基準適合努力義務等が課されるため、自らがバリアフリー法、移動等円滑化条例等の趣旨を体現するとともに、指定管理者に対して同趣旨に基づく管理を徹底するよう指導する必要がある。

局は、移動等円滑化基準に係る指針を策定し、指導を徹底したい。

(建設局)

(イ) 案内機能の強化・充実

(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

局は、「誰もが利用しやすい公園づくり」を推進するため、各都立公園のホームページにおいて、正確な情報をわかりやすく提供しよう努めている。

ところで、指定管理者が管理するホームページ「むさしの都立公園」を見たところ、次のとおり、問題点が認められた。

ア ホームページに掲載されている12公園のうち、狭山・境線道と玉川上水線道を除く10公園については、各公園マップに施設等の設置箇所が記号で示されている。

そのうち、六仙公園と東伏見公園を除く8公園については、マップに示されている記号の凡例がなく、トイレを表す●や、だれでもトイレを表す★などの記号が何を示しているのか読み取れない。

イ 武蔵野中央公園について、正面口付近にあるバス停の名称は「武蔵野中央公園」であるが、ホームページの公園マップでは、監査日（平成27. 10. 28）現在、「八幡町」となっているなど、現況と内容が一致していない箇所がある。

これは、平成23年度以降の現指定管理者が、平成22年度以前の指定管理者が管理していたホームページのうち地図部分のみをそのまま使用し、その後、更新していないことによるものである。

指定管理者は、ホームページの記載内容を適切に更新されたい。

(西武・武蔵野パートナーズ)

(指摘事項 1 3)

園内施設情報を適切に提供すべきもの

局は、都立公園に係る情報については、冊子やホームページ等を用いて積極的に発信していくこととしている。

そこで、都立公園の園内施設に係る情報提供について見たところ、次のとおり、問題点が認められた。

ア 西部公園緑地事務所が直営で管理している井の頭恩賜公園には、園内の15か所に案内板、2か所に点字案内板が設置されているが、そのうち、吉祥寺駅側から西園側に向かう園路の途中にある案内板1基について、記載内容が古く、現況と合っていない。

具体的には、西園に新しくできた施設である野球場、遊びの広場、第二駐車場が表示されていない。また、西園には多くのイベントが開催される「文化交流広場」があるが、当

該案内板ではその場所が「新公園」と表示されているため、イベント参加者等が会場に向かう際にわかりづらい記載内容となっている。

イ 葛西臨海公園には、幼児を対象とした遊び場「わくわく広場」がある。

当該広場は、柵で囲われ、遊具14基が設置された広場であり、入口には利用案内が記載された看板が設置されている。

しかしながら、「わくわく広場」に関する情報は、監査日（平成27. 10. 1）現在、園内の案内板、マップ、ホームページ等のいずれにも記載がない。

そのため、園内に「わくわく広場」があることは、現地を通ったことがある公園利用者しか知ることができず、初めて当該公園を訪れる利用者や、事前に当該公園について知りたい方への情報提供が不足している状況となっている。

局及び指定管理者は、園内施設情報を適切に提供されたい。

（建設局）

（公益財団法人東京都公園協会）

（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

局は、海外から訪れる人々が安心して公園内を散策できるとともに、都立公園に係る情報を容易に得ることができるよう、多言語表示の充実に努めている。

そこで、局が所管する都立公園の各ホームページについて、多言語表示の対応状況を確認したところ、指定管理者が管理している都立公園のホームページについては、英語表示には概ね対応しており、一部、未対応の都立公園があるが、これについても、平成28年度を目途に対応させる予定とのことである。

一方、局が直営で管理する上野恩賜公園と井の頭恩賜公園のホームページは、日本語表示のみであり、英語等の多言語表示については、監査日（上野恩賜公園：平成27. 10. 30、井の頭恩賜公園：平成27. 11. 2）現在、具体的な計画も立てられていなかった。

しかしながら、両公園は東京を代表する都立公園であり、また、公園内には、動物園、博物館、美術館等もあることから、これらの施設を利用するために当該公園を訪れる海外の利用者が多い状況にある。

局は、「誰もが利用しやすい公園づくり」を推進するためにも、直営公園ホームページを多言語表示に対応させることが望まれる。

（建設局）

イ 安全・快適な公園づくり

（指図書事項14）

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

潮風公園では、表18のとおり、緊急対応等経費(注)執行計画において、災害対策（応急措置）及び都民要望対応経費のほかに、具体的に補修を行うべき事業として、①園路舗装補修（インターロックキング、平板等一式300万円）が第1四半期、②公園管理事務所外壁破損箇所補修及び地盤沈下復旧工事（162万円）が第3四半期に計画されている。

しかしながら、この執行状況について見たところ、表19のとおり、これらの事業も含む全ての執行が第4四半期となっており、特に、①については、当該公園の中心にある太陽の広場周辺の園路の一部で、インターロックキングや石張等に欠損や不陸が生じ、つまずきやすい部分があることから、当初は第1四半期に予定していたものである。

このことについて、指定管理者は、台風・雪害の対策費を十分に留保しておきたかったため、その必要額が確定した後の第4四半期の執行（契約日：平成27. 2. 23、履行期限：平成27. 3. 31）となったとしている。

当該公園を所管する東部公園緑地事務所は、緊急対応等経費について、年度当初に執行計画を提出させ、さらに四半期ごとには執行状況報告書を提出させており、緊急対応等経費が計画的に執行されない状況について協議を受けていたが、早期に行うよう指導を行っていない。

この結果、危険な部分については指定管理者が直営施工にて緊急補修した箇所もあるものの、約1年もの間、主要園路の一部の不陸が解消されていない状態であった。この状態が継続することは、再び欠損が生じるなど、安全性が損なわれる可能性もあり、早期の対応が必要である。

指定管理者は、緊急対応等経費の適切な計画策定及び執行を図らねばならない。

局は、緊急対応等経費の執行に係る協議に当たっては、安全性を優先した指導を行い、利用者の安全性・快適性を確保されたい。

（建設局）

（東京臨海副都心グループ）

（注）緊急対応等経費

局は、「緊急対応等経費 執行の手引き」により以下のように定めている。

- ・ 目的：指定管理者が行う業務のうち、災害時等の緊急対応業務や利用者要望の高い施設補修業務等に対処するために計上したものである。
- ・ 経費の使途：①台風、大雨、大雪等によって生じた被害等に対する一時対応経費（た

だし、1件当たり30万円未満のものを除く。）
 ②1件当たり30万円以上の補修修繕業務で、緊急性を要するもの
 ③その他、利用者の安全性や利便性等を改善する上で必要となる補修工事等で、都との協議により行う業務

・金額の決定等：年間に執行する緊急対応等経費の総額は、都と指定管理者が協議の上、執行計画書において決定する。

台風、年度末の大雪等の災害時対応を念頭に置き、計画的な執行に努めること。執行計画で定めた経費総額を超える場合は、現地の状況や規模、緊急性などを勘案、都と指定管理者が協議の上、適切に対処するものとする。

(表18) 緊急対応等経費執行計画(平成26年度) (単位：千円)

件名	執行概要	金額	施行予定時期
台風対策(応急措置)		1,600	第2・3四半期
大雪対策(応急措置)		500	第4四半期
都民要望対応経費		1,680	第3四半期
園路舗装補修	インテグロッキング、平板補修等一式	3,000	第1四半期
公園管理事務所外壁破損箇所補修ほか	建物外壁破損箇所等の補修ほか	1,620	第3四半期

(表19) 緊急対応等経費執行状況報告書

件名	執行概要	金額	契約の履行期限
大橋の広場通路補修	インテグロッキング、平板補修等一式	2,958	平成27.3.31
管理事務所外壁他補修工事	建物外壁破損箇所等の補修ほか	1,673	平成27.3.31
ハーモニキョー場舗装補修工事		1,689	平成27.3.31
遊具補修		975	平成27.3.31
ハーモニキョー場他非水取備修繕		997	平成27.3.31

(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

局は、自らが実施する各公園施設の大规模改修について、各指定管理者から、毎年度、施設改修要望を提出させているが、これには、遊具を始めとする安全確保のための補修・更新も含まれている。

しかしながら、これらの指定管理者からの施設改修要望に対する結果について、管理運営状況の確認の場などフラインドバックする仕組みはあるものの、予算措置されたものを中心の内容となっており、予算要求を延期したものでや予算化されなかったものについては、これらに対する局の評価、実施方針、実現の見通しなどの情報が、表20のとおり、各指定管理者に

提供されていない事例が見受けられており、フラインドバックの仕組みが十分に機能していない面がある。

施設改修要望に対する局の評価、実施方針、実現の見通しなどの情報を得られた場合には、指定管理者が自ら行う維持管理の中で、代替的な方策を検討し創意工夫して改善に取り組んでいる事例(府中の森公園：2号トイレのペビベットの設置など)もあることから、予算に関する情報提供には限界はあるものの、施設改修要望について、指定管理者と積極的に意思疎通を行い、サービス向上のための共通認識を高める必要がある。

局は、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向けて、指定管理者との積極的な意思疎通を図ることが望まれる。

(建設局)

(表20) 指定管理者からの施設改修要望(例)

公園名	改修箇所	改修内容等	指定管理者の要望時期	監査日(平成27.11.10)現在の局の対応状況
秋留台公園	だれでもトイレ	バリアフリー化	平成27年度要望(平成26年5月提出)	平成28年度改修費予算要求中
湖風公園	複合遊具、回廊の更新	国の指針に基づく安全基準の確保	平成27年度要望(平成26年5月提出)	平成27年度予算措置
舎人公園	放送設備	防災機能の強化	平成26年度要望(平成25年5月提出)	平成28年度改修費予算要求中
東大和南公園	管理所(カウラウンジ、アフロローチ、入口、会議室)	・バリアフリー化 ・ボランティア活動及び情報交換の場、情報発信の拠点としての機能の充実	平成26年度要望(平成25年5月提出)	平成28年度設計費予算要求中
陵南公園	だれでもトイレ	バリアフリー化	平成27年度要望(平成26年5月提出)	平成28年度設計費予算要求中

ウ 利用者ニーズの把握と業務への反映

指定管理者の管理運営状況等に関する苦情・要望・意見等について、局は、その収集及び正確な内容把握に努め、必要に応じて調査を実施し、対象事実があると認められた場合は、速やかに是正措置等を実施することが求められている。

また、直営による管理においても、苦情・要望・意見等の利用者ニーズを把握し、業務へ反映することは不可欠である。

そこで、利用者ニーズの把握と業務への反映に係る状況について見たところ、次のとおり、適切でない事例が認められた。

(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

西部公園緑地事務所では、直営で管理している井の頭恩賜公園に対する苦情・要望について、苦情等受付者が作成した「苦情・要望管理シート」等の個票を各担当者、各係長及び管理課長に回覧し、苦情等の内容に応じて各担当者が対応を行っている。
 しかしながら、監査日(平成27. 11. 2及び平成27. 11. 9)現在、これらの個票を見たところ、苦情等受付時の処理内容のみが記載され、その後の処理状況や結果が記載されていないかった。

そこで、その後の対応状況を確認したところ、表21のとおり、対応結果については、担当者に個別に問い合わせなければわからない状況となっていることが認められた。

このため、苦情・要望に対する迅速かつ公平な対応を確保するとともに、利用者ニーズを的確に把握し公園の管理運営業務に反映するためには、苦情・要望の傾向や対応状況を組織的に把握し、情報共有する必要がある。

局は、苦情・要望の対応状況を適切に管理されたい。

(建設局)

(表21) 苦情等の処理・措置状況が不明なもの(例)

受付年月日	苦情・要望の内容 (要旨)	個票に記載された処理内容 (要旨)	実地監査における確認状況
平成26. 4. 6	松の枝が折れている。	確認する。	平成26. 4. 6 契約業者に指示
平成26. 9. 11	スズメバチ駆除、枝の剪定、下草刈り要望	管理課に伝えると回答した。	平成26. 9. 19 契約業者に指示
平成27. 1. 20	園路灯が切れている。	担当者に伝えると回答した。	平成27. 1. 21 契約業者に指示
平成27. 3. 13	水飲場の水が白濁している。	確認しますと答え、現場を確認した。	平成27. 1. 26 復旧 管取替工事に伴う一時的な気泡混入が原因で、同日中に解消した。

(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

各公園緑地事務所は、指定管理者に対して、「管理運営月報」による報告を求め、管理運営状況について確認・分析を行っている。

そこで、指定管理者から報告されている各種報告、苦情・要望・意見及びその対応状況について見たところ、西部公園緑地事務所管の公園について、苦情・要望・意見に係る対応

状況が報告されているものの、表22のとおり、「検討する旨伝えた」などとする記載であり、最終的な処理・措置状況の記載がなく、不明となっている。

苦情等については、その処理・措置状況など、指定管理者が適切に管理運営業務へ反映しているか確認することが必要であり、また、これを局の業務に反映するものでもあることから、毎月行っている指定管理者に対する管理運営状況の確認の場など、利用者ニーズの把握及び業務へ反映する仕組みを十分に機能させ、効率的に確認し、効果的に業務へ反映させることが重要である。

局は、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十分に機能させられたい。

(建設局)

(表22) 苦情等の処理・措置状況が不明なもの(例)

公園名	種類	年月日	内容	対応	実地監査における確認状況
狭山公園	問合せ	平成26. 8. 25	先月、夏の土留めを閉された件、そのままかどうか確認しているのか。	担当者に連絡して、検討・確認する旨回答。	平成27. 3. 11～13に施工済。
玉川上水緑道	要望	平成27. 3. 23	ロープ橋等の設置要望	現場状況を確認、次年度にロープ橋等の設置を検討する。	平成27年度第3四半期に実施予定
野川公園	意見	平成27. 3. 12	もう少し子どもが楽しく遊べる展示を作ってほしい。	今後増やす予定。来年度にかけて実施予定。	平成27. 3月末に実施、平成27年度に強化実施。

(注) 実地監査日：平成27. 10. 27及び平成27. 10. 28

(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

指定管理者から提出される「管理運営月報」は、入園者数のほか、問合せ、苦情・要望・激励の件数などが記載されている。そのうち、要望・激励の件数は、要望及び激励を合算して報告する様式となっており、その内訳を記載するものとなっていない。

このため、西部公園緑地事務所では、指定管理者に対して、その内訳がわかる資料を提出させているが、東部公園緑地事務所は、監査日(平成27. 9. 25)現在、これを行っておらず、指定管理者制度を導入している所管の都立公園に係る要望・激励の内訳(件数、内容)が不明となっている。苦情等を報告させる別様式にて要望の主なものも把握できるとしているが、要望・激励の件数が出したものであっても、その内容を確認していないことが認められた。

要望は対応を要するものであり、また、利用者ニーズとして指定管理者の管理運営業務及び局の業務に反映することから、利用者ニーズの把握及び業務への反映について、効果的・効果的に行う必要がある。

局は、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されたい。

(建設局)

(指図書事項 18)

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

実施プログラム「市民ニーズの把握と施策への反映」では、利用者に対する利用者満足度調査を継続するとともに、調査結果で明らかになった問題点や寄せられた意見・要望等を管理運営に反映させることにより、より良い公園に向けた改善に努めていくとしている。

そこで、各都立公園では、利用者満足度調査のほか、常時かつ気軽に意見・要望等を寄せられるよう意見箱を公園の管理所に通年設置するなどして、幅広く利用者ニーズの把握に努めている。

しかしながら、西部公園緑地事務所が直営管理している井の頭恩賜公園においては、管理所など公園内に意見箱を設置しておらず、また、ホームページなどの意見・要望等を寄せられるような代替手段もなく、通年で幅広く利用者ニーズを把握する方策が講じられていない状況となっている。

簡便に幅広く利用者ニーズを把握する一手段である意見箱を設置することは、通年において幅広く利用者ニーズを把握し、当該公園の管理運営及び所管公園の指定管理状況の確認・指導業務に反映させるための重要な手段である。

局は、意見箱の設置により、井の頭恩賜公園における利用者ニーズの把握の充実を図りたい。

(建設局)

(3) 海上公園

港湾局は、「東京都海上公園条例」(昭和50年東京都条例第107号)に基づき、海上公園の設置及び管理運営を行っている。

海上公園38公園について、表23のとおり、管理運営に特殊性のある施設は施設ごとに指定管理者を指定し、管理運営に類似性・同一性がある公園は、スケールメリットと地域性、道路ネットワークを勘案しグループ化して指定し、管理を行っている。また、都の公園管理を効果的・効果的に行うため、指定管理者の導入を契機に海上公園と隣接する都立公園(建設局所管)との一体管理を行っている。

また、局は、海上公園の今後の方針である『「新たな海上公園」への取り組み』(平成15年2月)に基づき、①ホームページのリニューアルによる効果的なアピール、②ユニバーサルデザインへの取組などを実施している。

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。)及び「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。)に基づき、バリアフリー化を進めてきている。

このような状況を踏まえ、海上公園において、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2-3) 海上公園の管理状況 (平成26年度末現在)

指定管理単位	公園数	指定管理者	公園名
東部地区	7	東京港埠頭側	辰巳の森海浜公園、新木場公園、辰巳の森緑道公園、夢の島緑道公園、新木場緑道公園、青海橋公園、青海ふ頭公園
南部地区	16	アメニエス海上南部地区グループ	大井ふ頭中央海浜公園、城南島海浜公園、品川北ふ頭公園、コナラナふ頭公園、みなとが丘ふ頭公園、東海ふ頭公園、城南島ふ頭公園、京浜島ふ頭公園、芝浦南ふ頭公園、京浜運河緑道公園、大井ふ頭緑道公園、東海緑道公園、城南島緑道公園、昭和島北緑道公園、京浜島緑道公園、京浜島つばき公園
臨海副都心地区	11	東京臨海副都心グループ	お台場海浜公園、シンボルプラザふ頭公園、東八潮緑道公園、青海北ふ頭公園、青海南ふ頭公園、眺ふ頭公園、青海緑道公園、青海中央ふ頭公園、木の広場公園、フェリーふ頭公園、有明西ふ頭公園
若洲海浜公園	1	若洲シーサイドパークグループ	若洲海浜公園
有明テニスの森公園	1	有明テニス・マナーズメン トチーム	有明テニスの森公園
東京港野鳥公園	1	東京港野鳥公園グループ	東京港野鳥公園
葛西海浜公園	1	(公財) 東京都公園協会	葛西海浜公園
計	38		

(注) 管理運営に特殊性のある公園は施設ごとに、管理運営に類似性・同一性がある公園は、スクリーンレットや地域性等を勘案してグループ化している。

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への推進

局は、『新たな海上公園』への取り組み』、バリアフリー法及び福祉のまちづくり条例に基づき、バリアフリー化を推進している。

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、手すりが無い、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ります。

このため、海上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

(指針事項 19)

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、福祉のまちづくり条例等に基づき、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。）、車椅子対応水栓、授乳室等の設置、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。ところで、局は、ホームページ、海上公園の総合的な案内である「海上公園ガイド」（平成27年3月発行）などにより海上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、海上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。

しかしながら、これらの内容について見たところ、表2-4のような概況に加え、

- ① だれでもトイレについては、「海上公園ガイド」に位置情報を記載しているが、音声案内装置付きであるものの表示がない
 - ② 高齢者、障害者等対応飲用水栓（水飲場）については、「海上公園ガイド」には、大井ふ頭中央海浜公園及び城南島海浜公園を除き記載がない
 - ③ ベビーベッド・ベビーカー・授乳室については、「海上公園ガイド」には記載がない
 - ④ 車椅子の配備について記載がない
- 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がある、あるいは分散して掲載されていることなどから、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。

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。

(港務局)

(東京港埠頭株式会社)

(アメニエス海上南部地区グループ)

(東京臨海副都心グループ)

(公益財団法人東京都公園協会)