

を含む。)の駐車スペースを制限せざるを得ない場合もあることを前提に、状況に応じた施設運営を行っており、また、前述bについては、問題意識を持って協議してきた結果、既に改善したとしているが、

- ① 公の施設であること
- ② 「業務内容及び管理運営の基準」において身体障害者の利用にも対応することとされていること
- ③ 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)の趣旨などを踏まえると、駐車場について、より一層、公の施設として利用者の利便性の向上に配慮した運用が望まれる。

(東京スタジアムグループ)  
(オリエンティック・ペラリオンビック準備局)

(ウ) 施設の有効活用について

指定管理者が、事業計画書において提案している施設活用の状況について見たところ、次の事実が認められた。

a カフェスペース

指定管理者は、「当施設及び隣接スタジアム利用者のためのアフタースポーツの憩いの場、利用者同士の交流の場として、また、地域住民も気軽に利用できる場としてカフェを運営する」と提案しているが、利用客が少なく採算が取れないため、平成29年度は、施設稼働日91日中34日、平成30年度(4月から8月まで)は、施設稼働日148日中45日の営業であり、営業していない日が多く、施設の利用者に供すべきスペースが十分に活用されていない。

b 多目的スペース

指定管理者は、地元自治体や地域住民との関係性を活かした企画への貸出、地域貢献事業での活用、東京2020大会等の機運醸成の場としての活用などを行うと提案しているが、平成29年度は、稼働率が低調(22.7%)であり、平成30年度第1四半期の状況を見ても、稼働率が若干向上しているものの、依然として低調(34.1%)である。

c 屋上庭園

指定管理者は、屋上庭園を無料開放して活用し、利用者が日常的に緑に親しめる空間を提供しているが、監査日(平成30年10月22日)現在、屋上庭園は常時閉鎖されており、活用されていない。

指定管理者の選定においては、事業者が事業計画書を提出させ、最も適切な事業者を指定管理者として選定していることを考慮すると、これらについては、

- ① カフェについては、例えば、営業しない日は、利用者の休憩場所などのバリエーションスペースとして開放を検討する
- ② 多目的スペースについては、貸出の促進はもとより、隣接するカフェとの連携を図り、地域貢献事業や自主事業でのイベント等の積極的な実施を行い、また、利用のない時は、オリエンティック・ペラリオンビック関連の展示などを行う情報発信基地的運用により、東京2020大会等の機運を高める取組を検討する
- ③ 屋上庭園については、開放を想定して設計され、緑化部分の維持管理に一定の費用を支出していることから、効果的かつ最大限に活用するなど、既存施設の効用最大化とサービス向上の観点から、事業計画書で提案された内容を着実に実施するとともに、施設の利用者に供すべきスペースの有効活用が望まれる。

(東京スタジアムグループ)

(エ) 事業計画書における提案内容の着実な実施について

指定管理者が、事業計画書により提案した内容の実施状況を確認したところ、提案した内容の一部について、次のとおり、監査日(平成30年10月22日)現在、実施されていないことが認められた。

a 個人情報保護規程の整備

指定管理者は、指定管理者を構成する各団体がプログラザの管理・運営に当たり守るべき統一的な個人情報保護要綱を新たに策定すると提案しているが、指定管理者の構成各団体の既存の個人情報保護規程はあるが、指定管理者として構成団体全体に適用される統一的な個人情報保護規程を策定していない。

b その他

指定管理者は、施設に関する情報発信として、毎年度「武蔵野の森総合スポーツプラザ要覧」を発行しているが、作成していない。

また、屋上庭園の活用、緑道の整備、研修実施、ダイバーシティプロジェクト(仮)の発足、一般社団法人武蔵野の森スポーツ振興会(仮)の設立などについては、検討が行われていない。

これらについて、指定管理者は、各提案の実現時期や具体的な実現方法を体系的・計画的に管理しておらず、今後検討するとしている。

提案内容は指定管理者選定の基礎を成すものであることから、基本的には主要な点においてその内容が実現されることが求められており、提案の趣旨を損なうことのないよう、適時に提案内容が実施される必要がある。

したがって、指定管理者は、提案の効果を十分に発揮できるよう、計画的に提案内容を

実施することが求められ、これを確保する方策として、提案内容の実施計画の策定が有効である。  
 事業計画書における提案内容について、実施計画を策定するなどにより実現時期や具体的な実現方法等を体系的・計画的に管理し、着実に実施することが望まれる。  
 (東京スタジアムグループ)

(オ) 提案内容の着実な実施が確保される仕組みの整備・運用について  
 事業計画書により提案された内容の実施状況に係る局の確認について見たところ、次の状況が認められた。

- a 提案内容の実現に向けた体系的・計画的な管理  
 前述の「意見・要望事項(エ) 事業計画書における提案内容の着実な実施について」のとおり、指定管理者において、各提案の実現時期や具体的な実現方法等が、体系的・計画的に管理されていない状況である。
- b 提案内容に係る取扱い

指定管理者は、事業計画書において、指定管理料の収支で利益が生じること(黒字)が見込まれる場合は、地域貢献事業・スポーツ振興事業のサービス拡充、施設の管理・補修修繕や競技用備品の更新等、都への選付の順番で充当することとしている。履行に当たっては、詳細を都へ報告し、十分協議を図った上で決定することとしているが、この取扱いについて、協定等において何ら定めがなされておらず、各年度の年度計画にも記載されていない。この取扱いいかんによっては、指定管理者に対するインセンティブが働きにくくなることも考えられ、ひいてはサービスの提供にも影響を及ぼしかねない。

なお、カフェや売店等の利用者サービス事業等の収支差額(黒字分)については、全額を指定管理料に繰り入れており、インセンティブが働かず、利用者サービス事業の積極的展開も見込まれない状況である。

。年度計画の承認及び実施状況の確認  
 年度計画及びその実績について、実施事業の増減や、事業の参加費の変更、参加者規模の変更など、年度当初の計画から変更された実績が、事後の実績報告となっている。

これについて、局は、軽微な変更については、報告をもって代えたとしているが、具体的事案についての軽微か否かの判断基準が明確になっておらず、実態として指定管理者の申出によるものとなっている。

指定管理者に対して、実現時期や具体的な実現方法等、提案内容の実現に向けた体系的・計画的な管理を求めるとともに、それに基づく年度事業計画及び事業報告の確認を行うことにより、提案内容の着実な実施が確保される仕組みの整備・運用が望まれる。

(オリンピック・パラリンピック準備局)

(4) 東京都しごとセンター

東京都しごとセンター(以下「しごとセンター」という。)は、都における多様な雇用及び就業の促進を図り、職業生活の充実及び産業の発展に寄与することを目的に、ワンストップで雇用就業支援を実施する拠点として設置されている。

- しごとセンターの運営方針は、
- ① 利用者に対して適切なサービスの提供を行う
- ② しごとセンターの施設等及び物品の維持管理を適切に行う
- ③ 業務に関連して取得した利用者の個人に関する情報を適切に取り扱う

である。  
 しごとセンターの施設概要、指定管理者が行う主な業務及び利用者数の推移は、表1.3から表1.5までのとおりである。しごとセンターの利用者数については、雇用情勢が好調を維持し、求職者の公的機関の利用が減少する中、積極的な広報活動や多彩なセミナー等により維持している状況である。

また、しごとセンターの指定管理者については、雇用就業分野における唯一の監理団体として、長年にわたり最適な都民サービスを提供してきた実績があること、都との綿密な連携の下での事業実施が可能であるほか、国や民間事業者等とも連携して事業展開を行った実績があり、ワンストップサービスの提供が可能であるとして、公益財団法人東京しごと財団が、平成28年度から平成37年度までの期間、特命により選定されている。

しごとセンターでは、利用者一人ひとりの適性や状況を踏まえた就業相談やキャリアカウンセリングを年輪層ごとに設けられた窓口を通じて実施していることを確認した。

ところで、しごとセンターの設置目的及び運営方針に基づき、現場確認を含めた利用者の視点での検証を行ったところ、次項のとおり、施設面において改善に向けた検討が望まれる点が認められた。

(表 1 3) 施設概要

所在地	東京都千代田区飯田橋三丁目10番3号 (多摩支所) 東京都国分寺市南町三丁目22番10号		
開設年月日	平成16年7月 (多摩支所) 平成19年8月		
敷地	5,494㎡ (多摩支所) 1,734㎡		
	構造：地下3階地上25階 延べ床面積：41,971㎡ (うちセンター部分7,832㎡) 主な施設		
建物	階数	施設内容	備考
	地下2階	講堂	
	1階	総合相談、シニアコーナー、女性しごと応援テラス	センター部分
	2階	ミドルコーナー	
	3階	ヤングコーナー	
	4階	能力開発フロア	
5階	障害者就業支援情報コーナー		
7～12階	都関連施設等		
(多摩支所) 構造：地下1階地上4階 延べ床面積：3,110㎡ (うちセンター部分687㎡) 主な施設			
	階数	施設内容	備考
	地下1階～1階	都関連施設等	一部センター部分
	2階	総合相談、キャリアアカウンセリングコーナー、情報コーナー	センター部分
	3階～4階	都関連施設等	一部センター部分
利用案内	休館日：日曜、祝日及び年末年始 アクセス：JR飯田橋駅下車徒歩7分 都営地下鉄大江戸線飯田橋駅下車徒歩7分 東京メトロ有楽町線、南北線飯田橋駅下車徒歩7分 東京メトロ東西線飯田橋駅下車徒歩3分 等 (多摩支所) 休館日：日曜、祝日及び年末年始 アクセス：JR、西武線国分寺駅下車徒歩5分		

(表 1 4) 指定管理者が行う主な業務

- 1 雇用及び就業に関する相談その他の援助に関する事業
- 2 雇用及び就業に係る能力の活用に関する相談その他の援助に関する事業
- 3 雇用及び就業の準備のための講習に関する事業
- 4 雇用及び就業に関する情報、資料等の収集及び提供に関する事業
- 5 しごとセンターの施設の提供に関する事業
- 6 その他しごとセンターの目的を達成するために必要な事業
- 7 しごとセンターの施設・設備及び物品の維持管理に関する事業

(表 1 5) 利用者数の推移

区分	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
利用者数合計	179,991	205,300	219,468	212,253	211,304
ヤング (29歳以下)	71,329	73,246	77,477	70,504	66,840
ミドル (30歳以上54歳以下)	63,857	63,692	67,875	64,626	66,277
シニア (55歳以上)	44,805	60,476	57,858	62,124	62,799
女性 (注1)	— (注2)	7,886	16,258	14,999	15,388
就職者数 (注3)	16,000	16,878	17,829	17,480	16,966

(単位：人)

(注 1) 出産や子育て等を理由に離職し、家庭と両立しながら再就職を目指す女性

(注 2) 女性しごと応援テラスの開設が平成26年7月からであるため統計を取っていない。

(注 3) 当該年度以前の登録者で当該年度に就職したものを含む。

ア 意見・要望事項

(ア) 各フロアの掲示物について

しごとセンター内各フロアの壁には、非常に多くの掲示物が貼られている。この掲示物について見たところ、次のとおり、多くの重要度や性格の異なる掲示物が混在していた。

- a インフルエンザ予防や労働問題の普及啓発等一般的なもの
- b しごとセンターの事業を説明するもの
- c トイレやエレベータ等の施設の案内や室の表示、建物平面図など
- d 飲食禁止場所の表示等利用者への注意事項を記載したもの
- e 非常口、避難経路図、消火栓の表示など
- f 当日開催される事業の案内や月間行事予定など
- g その他の装飾的なもの（イベントの飾りつけなど）

このため、利用者にとっては、重要度の高いものと低いもの、内容の性格が異なるもの、当日の事業案内等が同時に目に入り、自分が必要な情報が分かりにくい状態となっている。また、施設案内、避難経路、消火栓、非常口等の最低限必要な表示が見つけにくい状態である。

しごとセンターの建物は、しゅん工以来フロアの用途変更や新規事業・事業変更が多く、事業案内等の必要から庁舎内の掲示物を増やさざるを得ない事情があったと認められる。

しかしながら、利用者の利便性や安全性を考慮すれば、当日の事業案内、施設案内、避難経路等を分かりやすく掲示すべきである。

掲示物の掲示方法等についてルールを明確に定めるとともに、目的別の専用の掲示板等を設置することなどを検討し、庁舎内の掲示を適切に行うことが望まれる。

(公益財団法人東京しごと財団)  
(産業労働局)

(イ) しごとセンター内施設の保守点検について

しごとセンターの1階には、エスカレータや自動ドアが設置されている。これらの保守点検について見たところ、次の問題点が認められた。

- a 1階と2階をつなぐエスカレータ（上り・下り）は、平成9年度以降は、電気料金節約のため施設見学者等があった場合のみに年に数回例外的に使用されていたが、平成9年度から現在まで22年間定期保守を続けており、平成29年度の年間の保守料は96万3,400円となっている。

このエスカレータは、平成32年度から予定している大規模な改修計画において、既に撤去が決まっていることから、今後の利用状況を検討し、利用可能性がないのであれば保守点検について見直しの検討が望まれる。

b 4か所の出入り口は円形開き式の自動ドアであり、全ての自動ドアに対して定期保守点検を行っているが、このうち2か所は主に防犯上・安全上の理由から長期間閉鎖している。4か所の保守料は年間10万円程度であり、使用していない自動ドアの保守料としては年間5万円程度が支出されていることとなる。

局は、当該自動ドアを非常時の避難経路として使用するとしているが、非常時には手で開放できれば用途は足りるのであり、保守内容を見直す必要がある。

しごとセンター建物の施設の保守点検について見直しの検討が望まれる。

(公益財団法人東京しごと財団)  
(産業労働局)

(5) 東京都立産業貿易センター台東館

東京都立産業貿易センター台東館（以下「台東館」という。）は、都における中小企業の振興を図るため、販路開拓を軸とした企業支援を担う拠点として設置された中規模の展示施設である。

台東館の運営方針は、

- ① 中小企業者の経営の向上等を通じ、その成長・発展に資する
- ② 中小企業者の販路開拓の機会を十分確保するとともに、利用者の利便性向上を図るなど、適切な運営に努める
- ③ 事故なく着実に施設の管理・運営を行うとともに、効率的かつ円滑な業務遂行に努める
- ④ 関係区や地域住民の十分な理解を得て、円滑な運営に努める

台東館の施設概要、指定管理者が行う主な業務、展示室稼働率及び来館者数等利用実績の推移は、表16から表18までのおりである。

台東館は、中小企業等にとって、使い勝手の良い広さの展示場であり、かつ利用しやすい料金であることから、高い稼働率を維持しているが、指定管理者は、高稼働率が原因となつて発生しうる事故等に対しても、利用者ときめ細かな対応を行うなどして、安全管理に努めていくことが確認できた。

また、台東館の指定管理者については、公募により、公益財団法人東京都中小企業振興公社（以下「公社」という。）が、平成28年度から平成32年度までの期間、選定されている。なお、東京都立産業貿易センターには、当館のほか浜松町館（平成27年10月より閉館し、現在改築工事中。平成32年にリニューアルオープン予定であり、公社が指定管理者に選定されている。）がある。近年の台東館の高稼働率の要因の一つとして、浜松町館の閉館前の利用者が台東館を利用していることが考えられる。このため、平成32年の浜松町館閉館後には稼働率が低下する可能性が考えられるが、監査日現在、これに備え、浜松町館と共に企業訪問等の新規顧客開拓を積極的に実施していることが確認できた。

ところで、台東館の設置目的及び運営方針に基づき、現場確認を含めた利用者の視点での検証を行ったところ、次項のとおり、情報インフラ整備等施設面の改善の検討が望まれる点が認められた。

(表16) 施設概要

所在地	東京都台東区花川戸二丁目6番5号		
開設年月日	昭和44年11月（改修工事のため平成26年度は運営休止）		
敷地	3,047㎡（区所有） 構造：地下1階地上9階塔屋3階 延べ床面積：19,505㎡ （うち都特分面積13,402㎡）		
建 物	主な施設：		
	階数	施設内容	備考
	1階	区有料駐車場 東京商工会議所台東支部	区関連施設
	2階	会議室2室（各67㎡）	
	3階	産業貿易センター総合窓口	
	4階	展示室（1,495㎡）	産業貿易センター
	5階	展示室（1,479㎡）	一部分
	6階	展示室（1,479㎡）	
	7階	展示室（1,383㎡）	
	8階	台東区民会館 （会議室、レストラフ）	
9階	台東区民会館	区関連施設	

利用案内	休館日：年末年始及び保守点検日 等		
	アクセス：東京メトロ銀座線浅草駅下車徒歩5分 東武スカイツリーライン浅草駅下車徒歩5分 都営浅草線浅草駅下車徒歩8分 つくばエクスプレス浅草駅下車徒歩9分 等		

(表17) 指定管理者が行う主な業務

- 1 展示室及び会議室の利用承認
- 2 展示室、会議室及び付帯設備の貸出し並びにこれに付随する調整等の業務
- 3 展示室、会議室及び付帯設備に係る利用料金の徴収
- 4 展示室及び会議室（これらに係る荷扱場等の専用施設等を含む。）の施設、設備及び物品の維持管理・修繕

(表18) 利用実績の推移

区分	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
展示室稼働率(注1)	69.5%	大規模修繕	78.3%	84.0%	78.9%
換算日数(注2)	229.22日	工事に伴う	249.73日	277.35日	260.48日
使用日数(注3)	313日	休館	314日	330日	328日
催事件数	291件		389件	391件	370件
開館日数(注4)	330日		319日	330日	330日
来館者数(注5)	373,670人		395,109人	468,348人	459,647人

(注1) 展示室稼働率＝換算日数÷開館日数(利用可能日数)

(注2) 換算日数＝年間展示室定時利用料金収入額÷1日当たり全館利用料金(1,221,000円)

(注3) 使用日数は、4室の展示室のうち一部でも貸出しを行った日数

(注4) 開館日数は、年末年始、設備点検日、工事休館日を除いた利用可能日数

(注5) 来館者数は、各催事の主催者による報告数の集計値

ア 意見・要望事項

(ア) 乗用エレベータの車椅子対応について

台東館は台東区との合築施設であり、1階はエントランスホールと台東区の駐車場等、2階は会議室、3階は事務室等、4階から7階までは展示室、8階・9階は台東区民会館(会議室及びレストラソ等)となっている。

1階エントランスホールには、主に来館者が使用する乗用エレベータが、最寄り駅に近い順に1号機から6号機まで隣接して設置されており、表19のとおり、1号機・2号機は9階を除く全階に停止し、3号機・4号機は1階と4階から8階に停止する。5号機・6号機は1階から8階・9階に直行する。

また、1号機・5号機・6号機には車椅子対応の設備(手すりと低い位置の操作ボタン)があるが、2号機・3号機・4号機には設置されていない。

ところで、1号機・2号機は事務室、会議室及び展示室への来館者用、3号機・4号機は展示室への来館者用、5号機・6号機は区民会館への来館者用と想定されているが、車椅子の利用者が展示室に行くためには、1号機を使うしかない状況となっている。

展示室は、監査日(平成30年9月25日)当日に大手企業による障害者採用フェアが開催されていたように、企業が開催する展示会だけでなく、物販、就職セミナー、説明会等多様な目的で使われている。そのため、展示室への利用者を想定している2号機から4号機までも車椅子対応とすることが望ましい。

台東館の乗用エレベータの次回改修期に向けて、車椅子対応への変更方針を検討すること

とが望まれる。

(産業労働局)

(表19) 台東館のエレベータの運行状況

階数	1号機	2号機	3号機	4号機	5号機	6号機	
9	×	×	×	×	○	○	台東区民会館
8	○	○	○	○	○	○	台東区民会館、レストラソ
7	○	○	○	○	×	×	展示室
6	○	○	○	○	×	×	展示室
5	○	○	○	○	×	×	展示室
4	○	○	○	○	×	×	展示室
3	○	○	×	×	×	×	事務室等
2	○	○	×	×	×	×	会議室
1	○	○	○	○	○	○	エントランス、駐車場

(注) 表の左側から順に、最寄り駅に近い。

網かけは車椅子対応となっているもの。○は停止階で、×は停止しない階を示す。

(イ) 公の施設における情報インフラ整備の推進について

台東館における情報インフラの整備状況を見たところ、監査日(平成30年11月1日)現在、展示会等の主催者に対する有料のインターネット設備への接続サービスがあるものの、無料Wi-Fiスポットは設置されていない現状となっている。

しかしながら、台東館に無料Wi-Fiサービス(注)を導入し、容易に情報にアクセスできる環境を整えていくことは、次のとおり、利用者ニーズを踏まえたサービスの向上につながると思われる。

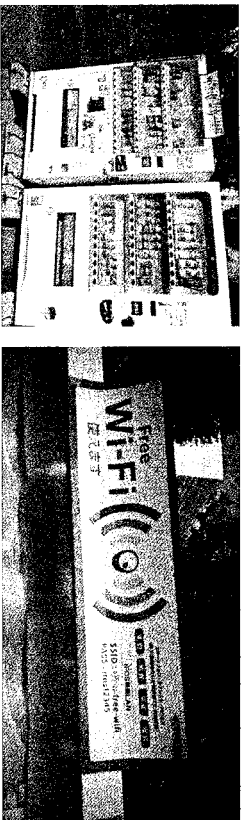
- a 来館者アンケート等に無料Wi-Fiスポット設置など、インターネット関連の要望がある。
- b 無料配布しているパンフレット、チラシなどに記載されたURL、QRコードなどに、情報量・通信料を気にすることなくアクセスできる。
- c WEB、アプリケーションソフトの利用促進、ローベ展示品などの販売促進につながる。
- d 大規模災害発生時には登録手続なしに利用が可能であり、災害対策としても活用できる。

無料Wi-Fiサービスを提供できる自動販売機等の導入など、多様な手法による情報インフラ整備推進の方針の検討が望まれる。

(産業労働局)

(注) 無線LANを利用したインターネットへの接続を提供するサービス。携帯電話網が使えない外国人観光客だけでなく、スマートフォン普及により、速度制限や通信量に伴う理由から需要が増えている。

【参考事例】 無料Wi-Fiサービスを提供する自動販売機



(6) 東京都立旧岩崎邸庭園

東京都立旧岩崎邸庭園(以下「庭園」という。)にある旧岩崎家邸宅は、同一敷地内に洋館、和館を併設する明治期の典型的な大邸宅の遺構であり、庭園も和洋の建物が併存する景観を調和させるために生み出された、明治期の典型的な芝庭である。

このことから、昭和36年に洋館及び撞球室が重要文化財に指定され、その後も和館、袖屏、宅地及び煉瓦屏を含めた屋敷全体と美濃園が重要文化財に指定されており、その歴史的文化的価値を広く後世に伝える文化財庭園としての重要な役割を担っている。

庭園の公園管理の基本方針は、

- ① 公の施設であるため、その利用に際しては平等かつ公平な取扱いをする
- ② 都民の福祉の増進と生活文化の向上に寄与するという設置目的を踏まえ、指定管理者は行政の代行としての基本姿勢に立ち適正な管理に努め、都民の信頼に応える
- ③ 創意工夫のある企画や効率的な運営などにより、公園利用者の多様なニーズに応え、質の高いサービスの提供を図り、効果的・効率的な管理・運営を目指すなどである。

庭園の施設概要、指定管理者が行う主な業務、入園者数の推移は表2.0から表2.2まででありである。

また、指定管理者については、文化財に関する深い知識と高い維持管理技術を継承し、都との連携の下、長期的な視点で庭園の保存・復元事業、文化財の価値を向上させる利活用を実施できるとして、公益財団法人東京都公園協会が、平成28年度から平成37年度までの期間、特命により選定されている。

監査に当たっては、庭園の設置目的及び公園管理の基本方針に基づき、現場確認を含めた利用者の視点での検証を行った。また、庭園は重要文化財である旧岩崎家邸宅を含むことから、邸宅等の保存技術の継承等について確認する必要があるため、技術面からの監査も併せて行った。

その結果、指定管理者が、維持管理マニュアルに沿って維持管理業務を行っており、庭園において再現されている金唐紙(注)のワークショップの開催や教育機関と連携したコンサート等の取組を行っていることを確認した。また、次項のとおり、重要文化財の保存と活用あり方の検討及びホームページの表記等について、改善が望まれる点が認められた。

(注) ヨーロッパで壁の内装に用いられた金唐草の技法を和紙で再現した日本独自の「金唐草紙」を、現代に蘇らせたもの。金属箔を貼った手すき和紙を、文様を彫った版木棒に重ね、刷毛で打ち込むことで凹凸をつけ、彩色した革のように見える豪華な高級壁紙。

(表20) 施設概要

所在地	東京都台東区池之端一丁目3番48	
開園年月日	平成13年10月1日（都市計画公園）	
面積	18,235.47㎡	
建 物	洋 館	設計者：ジョサイア・コンドル 構造：木造、2階建、地下1階、玄関部塔屋付、スレート葺 建築面積：531.5㎡ 主な施設：ビデオシアター（大食堂）
	撞球室	設計者：ジョサイア・コンドル 構造：木造、1階建、地下1階、スレート葺 建築面積：138.0㎡
	和 館	設計者：岡本春道 構造：木造、寄棟造、棧瓦葺、庇一部銅板葺、廊下及び便所附属 建築面積：319.6㎡ 主な施設：御茶席
利用案内	休園日：年末年始 アクセス：東京メトロ千代田線湯島駅下車徒歩3分 東京メトロ銀座線上野広小路駅下車徒歩10分 都営大江戸線上野御徒町駅下車徒歩10分 JR御徒町駅下車徒歩15分	

(表21) 指定管理者が行う主な業務

- 1 運営管理業務
- 2 維持管理業務
- 3 年間作業実施計画書の提出
- 4 利用者に対する満足度調査（アンケート）の実施

(表22) 入園者数の推移

区分	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
入園者数	196,302	211,404	228,770	203,656	192,750
うち外国人	(注) -	3,788	4,828	4,789	5,258

(注) 平成25年度は、外国人人数の統計を取っていないため不明

ア 意見・要望事項

(ア) 工事等に係る外国語表記による周知について

庭園では、洋館の老朽化に伴う外壁の修理・塗装工事を行っている（工期：平成30年3月5日から同年10月23日まで）。

庭園の大きな魅力の一つは、洋館の外観であるが、当該工事期間中は足場等が設置され、壁面が大きく養生シートで覆われることから、外観が一望できなくなり、その魅力が損なわれている。

このような状況を了解して来館する場合はやむを得ないが、これを知らずに来館した場合、特に、再来の機会が少ない外国人観光客に対しては大きな失望感を与えることとなる。

ところで、指定管理者は、来館者が来館前に容易に情報を得る手段として、自らのホームページ「庭園へ行こう。」と「公園へ行こう！」の二つで情報発信している。

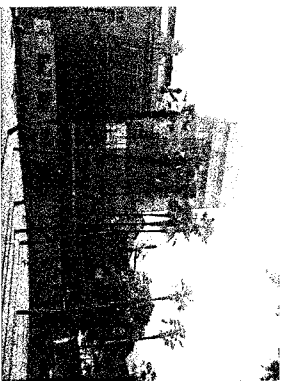
しかしながら、庭園が工事中である旨の日本語表記はいずれのホームページにもあるが、「庭園へ行こう。」では、工事についての外国語表記が全くなく、「公園へ行こう！」では、多言語翻訳システムで機械的に訳されているため、内容が不正確なものとなっている。

庭園においては、今後も修繕工事等が続くことから、外国語表記による適切な周知方法について検討することが望まれる。

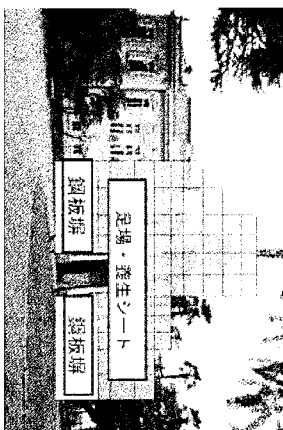
(公益財団法人東京都公園協会)

【参考】工事中の洋館の外観

監査日（平成30年10月10日）撮影



ホームページ上の写真





(イ) 公の施設における情報インフラ整備の推進について

都は、外国人旅行者の利便性向上を目的に、無料Wi-Fiサービス(注1)を平成27年12月から開始し、「いろいろな方法で、つながる」、「いろいろな場所で、つかえる」として、Wi-Fiスポット、提携フリーWi-Fiサービスを追加するなど、情報インフラの整備を行っている。

ところで、庭園における無料Wi-Fiスポットの整備状況を見たところ、庭園では、監査日(平成30年10月10日)現在、園内の券売所付近1か所のみで利用可能となっております。無料Wi-Fiスポットは追加されていない現状となっております。

しかしながら、庭園の無料Wi-Fiサービスを拡充し、容易に情報にアクセスできる環境を整えていくことは、次のとおり、利用者ニーズを踏まえたサービスの向上につながると考えられる。

a 無料配布しているパンフレット、チラシなどに記載されたURL、QRコードなどに、情報量・通信料を気にすることなくアクセスできる。

b 都立公園散策アプリ等、WEB及びアプリケーションソフトの利用促進につながる。

c ビッグデータ(注2)として、利用者の行動分析等への活用が期待できる。

d 大規模災害発生時には登録手続なしに利用が可能であり、災害対策としても活用できる。

都が外国人旅行者の利便性向上を目的に行うWi-Fiスポットの設置を待つだけでなく、無料Wi-Fiサービスを提供できる自動販売機等の導入を促進するなど、局及び指定管理者において多様な手法による情報インフラ整備推進の方針の検討が望まれる。

(公益財団法人東京都公園協会)  
(建設局)

(注1) 無線LANを利用したインターネットへの接続を提供するサービス。携帯電話網が使えない外国人観光客だけでなく、スマートフォン等の普及により、速度制限や通信量に伴う理由から需要が増えている。

(注2) アプリケーションで取得するGPS情報を収集し、個人を特定しないデータとして加工した情報を蓄積したもの

【参考事例】 無料Wi-Fiを提供する自動販売機

(ウ) 重要文化財の保存と活用の検討について

庭園は、重要文化財の建築物(洋館、和館、撞球室等)が大きな魅力となっている庭園であり、国が所有し、都がその管理責任者とされている。

局は、平成29年3月に、「東京都における文化財庭園の保存管理計画」(平成16年)を全面的に改定し、従来の保存に加え活用を重要な柱とする「東京都における文化財庭園の保存活用計画(共通編)」を策定し、現在、各庭園の特色を踏まえた個別の保存活用計画を順次策定しているところであり、庭園の計画については、平成32年度以降に改定する予定である。

したがって、現在は、平成19年に改訂された「旧岩崎邸庭園保存活用計画」(以下「19年計画」という。)を取組方針として、和館内への御茶席の設置、洋館や撞球室における各種イベントの開催などの活用を図っている。一方、19年計画で検討すべきとされている洋館地階の補修等については、保存や活用の優先順位を踏まえて取り組んでいるため、顕著には進んでいない状況である。

ところで、文化審議会(注)が行った答申(平成29年12月)の中で、重要文化財の保存と活用は、互いに効果を及ぼし合い文化財の継承につながるべきもので、単純な二項対立ではないとした上で、文化財を核にした取組を進め、それにより生まれる社会的・経済的な価値を地域の維持発展に役立て、文化財の保存や新たな文化創生へと還元するという、文化財の保存と活用の好循環を創り上げていく視点が重要であるとしている。

平成32年度以降に改定予定である庭園の保存活用計画の立案に際し、この視点を踏まえ、指定管理者との情報共有を行い、来園者がより魅力を感じることができるよう重要な文化財の保存と活用の方法を検討することが望まれる。

(建設局)

(注) 文部科学省設置法(平成11年法律第96号)第29条及び文化審議会令(平成12年政令第281号)に基づき、文部科学大臣及び文化庁長官の諮問に応じて、文化財及び文化・芸術全般に関する基本的な事項を調査審議すること等を目的に設置された審議会

(7) 東京都立多摩動物公園

東京都立多摩動物公園 (以下「園」という。) は、野生生物を飼育展示することで、生き物の面白さ、楽しさや生息環境の情報などを伝え、生き物や自然環境への興味・関心を高め、理解を深めてもらう自然認識の場とすることを目的として、設置されている。

園の管理の基本方針は、

- ① 公の施設であるため、その利用に際しては平等かつ公平な取扱いをする
- ② 都民の福祉の増進と生活文化の向上に寄与するという設置目的を踏まえ、指定管理者は行政の代行としての基本姿勢に立ち、適正な管理に努め、都民の信頼に応える
- ③ 創意工夫のある企画や効率的な運営などにより、利用者の多様なニーズに応え、質の高いサービスの提供を図り、効果的・効率的な管理・運営を目指す

である。

園の施設概要、指定管理者が行う主な業務、入園者数の推移は、表23から表25までのおりである。入園者数の推移については、ライオンバス駅舎工事のため、平成28年4月からライオンバスを休止しているが、入園者数は微減にとどまっている。

また、園の指定管理者については、高いレベルでの飼育繁殖技術を持ち、国内外の動物園等と連携して野生動物の保全に取り組むこと、さらに知見を活かした環境教育の充実や賑わい創出などを実施することができるとして、公益財団法人東京動物園協会が、平成28年度から平成37年度までの期間、特命により選定されている。

園では、動物の起原種が多いアフリカにちなんだ「アフリカフェア」や、来園したタスマニアデビルに関する講演会を開催するなどの集客努力を行っていた。また、野生生物保全センターを中心に、都立動物園の繁殖基地としてコウノトリやオカサワラジミ等の希少野生動物の繁殖・保全活動に取り組んでいることを確認した。

ところで、園の設置目的及び管理の基本方針に基づき、現場確認を含めた利用者の視点での検証を行ったところ、次項のとおり、外国人の入園者動向等に関する調査及び情報インフラ整備について改善が望まれる点が認められた。

(表23) 施設概要

所在地	東京都日野市程久保七丁目1番1
開園年月日	昭和33年5月5日
面積	601,372.54㎡
主な展示動物	アジア園：アジアゾウ、オランウータン、ターキン、モウコノウエ、コウノトリ アフリカ園：アフリカゾウ、ライオン、キリン、フラミンゴ オーストラリア園：コアラ、アカカンガルー、タスマニアデビル 昆虫園：オオゴマダラ、ハキリアリ、グローワーム
利用案内	休園日：毎週水曜日及び年末年始 アクセス：京王線多摩動物公園駅下車徒歩1分 多摩都市モノレール多摩動物公園駅下車徒歩1分

(表24) 指定管理者が行う主な業務

- 1 管理運営業務
- 2 生物管理業務
- 3 希少野生生物保全業務
- 4 教育普及業務
- 5 年間作業実施計画書等の提出
- 6 利用者に対する満足度調査 (アンケートの実施)

(表25) 入園者数の推移

区分	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
入園者数	1,003,338	1,041,685	1,056,072	922,804	977,731

(単位：人)

ア 意見・要望事項

(ア) 外国人の入園者動向等に関する調査について

指定管理者は、指定管理を行う都立4施設の外国人の入園者動向等を把握するため、平成28年度に「平成28年度都立動物園・水族園訪日外国人調査委託」(契約期間:平成28年8月24日から平成29年3月31日まで、契約金額:539万3,520円)により、入園した外国人を対象に対面聞き取り調査を行った。また、平成29年度には「平成29年度都立動物園・水族園訪日外国人動向調査委託」(契約期間:平成29年9月20日から平成30年3月31日まで、契約金額:388万8,000円)により、携帯電話のデータを利用した方法で外国人の入園者数等の調査を行った。さらに平成30年度の上半期も平成29年度と同様の調査を行い、年間を通じた調査が完了した。

都は、現在、外国人観光客の増加を目標として様々な施策を展開しているが、都立の動物園・水族園(以下「動物園等」という。)は、表26のとおり、外国人観光客が訪れる代表的な都立施設の一つであることから、都立の動物園等の外国人の入園動向を調査し、実情を把握することは、今後の外国人の入園者の増加策を図ることやその効果を検証する上で非常に重要である。

ところで、指定管理者は、今回の調査結果を動物園等の外国人向けの広報・サービス等を検討する際に参考としたとしているが、監査日(平成30年10月23日)現在、実施については今後の調査方法や内容は未定であるとしている。

しかしながら、外国人入園者の増加は動物園等の長期的な目標であり、外国人入園者向けの広報・サービス等の向上のためには、今後も計画的に調査を継続する必要がある。

過去の調査方法のメリット・デメリットを検証するなどして、より適切な調査方法の検討を行うとともに、当該4施設の特徴を勘案して調査計画を定め、今後も継続して調査を実施し、施策に反映させることが望まれる。

(公益財団法人東京動物園協会)

(表26) 外国人の入園割合(平成29年度)

施設名	入園者数(人)	外国人の割合(%)	主な国名等
多摩動物公園	977,731	5.6	韓国、中国、香港、米国、台湾
恩賜上野動物園	4,500,414	21.6	韓国、中国、香港、米国、台湾
井の頭自然文化園	864,373	9.3	韓国、中国、香港、米国、台湾
葛西臨海水族園	1,484,724	14.9	韓国、中国、香港、米国、台湾

(イ) 公の施設における情報インフラ整備の推進について

都は、外国人旅行者の利便性向上を目的に、無料Wi-Fiサービス(注1)を平成27年12月から開始し、「いろいろな方法で、つながる」、「いろいろな場所まで、つかえる」として、Wi-Fiスポット及び提携フリーWi-Fiサービスを追加するなど、情報インフラの整備を行っている。

ところで、園における無料Wi-Fiスポットの整備状況を見たところ、園では、監査日(平成30年10月12日)現在、広い園内の正門付近1か所のみで利用可能となっており、無料Wi-Fiスポットは追加されていない現状となっている。

しかしながら、園の無料Wi-Fiサービスを拡充し、容易にアクセスできる環境を整えていくことは、次のとおり、利用者ニーズを踏まえたサービスの向上につながると考えられる。

- a 利用者アンケート等に無料Wi-Fiスポット設置など、インターネット関連の要望がある。
  - b 無料配布しているパンフレット、チラシなどに記載されたURL、QRコードなどに、情報量及び通信料を気にすることなくアクセスできる。
  - c 都立公園散策アプリ等、WEB、アプリケーションソフトの利用促進及び各種グッズの販売促進につながる。
  - d ビッグデータ(注2)として、利用者の行動分析等への活用が期待できる。
  - e 大規模災害発生時には登録手続なしに利用が可能であり、災害対策としても活用できる。
- 都が外国人旅行者の利便性向上を目的に行うWi-Fiスポットの設置を待たず、無料Wi-Fiサービスを提供できる飲食店、売店、自動販売機等の導入を促進するなど、局及び指定管理者において多様な手法による情報インフラ整備推進の方針の検討が望まれる。

(公益財団法人東京動物園協会)  
(建設局)

(注1) 無線LANを利用したインターネットへの接続を提供するサービス。携帯電話網が使えない外国人観光客だけでなく、スマートフォン等の普及により、速度制限や通信量に伴う理由から需要が増えている。  
(注2) アプリケーションで取得するGPS情報を収集し、個人を特定しないデータとして加工した情報を蓄積したもの

【参考事例】 無料Wi-Fiを提供する自動販売機

(8) 東京都立埋蔵文化財調査センター

東京都立埋蔵文化財調査センター（以下「センター」という。）は、埋蔵文化財（出土品を含む。）の保存と活用を図り、都民の文化向上に資することを目的として、設置されている。センターの管理・運営の基本方針は、

- ① 公の施設としての役割を十分に認識し、施設の管理・活用を行う
- ② 施設の効用を最大限に発揮するとともに、効率的な管理・運営を行う
- ③ 多様化する住民ニーズに、より効果的・効率的に対応できるよう、創意工夫による上質の高いサービスの提供に努めて利用者へのサービス向上を図るとともに、経費削減等の効率的な管理・運営に努める
- ④ 文化財保護法（昭和25年法律第214号）その他関係法令及び条例の規定を遵守し、適正な管理・運営を行う
- ⑤ 埋蔵文化財等（重要文化財、東京都指定有形文化財及び出土品を含む。以下同じ。）の保管及び管理を適切に行い、展示ホール等により活用を行う
- ⑥ 東京都指定史跡「多摩ニュータウンNo.57遺跡」の保全及び管理を適切に行い、遺跡庭園の活用を図る

などである。  
センターの施設概要、指定管理者が行う主な業務及び入館者数の推移は、表27から表29までのとおりである。

また、センターの指定管理者については、都内における埋蔵文化財保護のための発掘調査・研究を実施し、考古学の知識を持つ多くの学芸研究員を有しており、専門性を必要とする当該施設の指定管理業務を適正に行うことができるとして、公益財団法人東京都スポーツ文化事業団（以下「事業団」という。）が、平成28年度から平成32年度までの期間、特命により選定されている。

指定管理者は、創意工夫による企画展の実施、考古学の専門知識を有する学芸研究員による分かりやすい展示説明や案内、体験教室等のイベントなどの普及事業を実施している。

ところで、センターの設置目的及び管理・運営の基本方針に基づき、現場確認を含めた利用者の視点での検証を行ったところ、次項のとおり、利用者ニーズに対する効果的・効率的な対応と利用者サービスの向上が望まれる点などが認められた。

他の地方公共団体では埋蔵文化財の調査研究機関がその業務の一環として展示することが多い中、都においては都民の文化向上に資することを目的として展示施設を公の施設として位置付けている。教育庁及び指定管理者は、発掘調査事業との一体的運営のメリットを活かして、その役割を十分に認識し、センターの効用を最大限に発揮するとともに、効果的かつ効率的な管理・運営を行うことが望まれる。

(表27) 施設概要

所在地	東京都多摩市落合一丁目14番2	
開設年月日	昭和60年4月11日	
敷地	12,154.9㎡（うち遺跡庭園8,954.9㎡）	
建物	構造：地下1階地上3階、一部付風棟2階 延べ床面積：4,090.3㎡ 主な施設：展示ホール（158.8㎡）、会議室（197.3㎡）、第1・第2収蔵庫（829.9㎡）	
利用案内	休館日：年末年始 3月中旬の展示替え期間（遺跡庭園は展示替え期間も利用可） アクセス：京王相模原線京王多摩センター駅下車徒歩約5分 小田急多摩線小田急多摩センター駅下車徒歩約5分 多摩都市モノレール多摩センター駅下車徒歩約7分	

(表28) 指定管理者が行う主な業務

1	埋蔵文化財等の収蔵及び保管に関する業務
2	埋蔵文化財等及び資料の貸出し、撮影及び掲載に関する業務
3	埋蔵文化財等の展示及び公開に関する業務
4	東京都指定史跡「多摩ニュータウンNo.57遺跡」及び遺跡庭園の保全及び管理並びに公開に関する業務
5	埋蔵文化財等に係る講演会、上映会、展示解説等の普及事業に関する業務
6	施設管理等
7	利用承認等

(表29) 入館者数の推移

区分	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
入館者数	27,525	28,692	28,998	28,107	28,039
団体	12,923	14,550	13,796	14,370	13,457
一般	14,602	14,142	15,202	13,737	14,582

(単位：人)

ア 意見・要望事項

(ア) 公の施設としての情報発信について

センターの情報発信について見たところ、次の事実が認められた。

- a 監査日(平成30年10月10日)現在、公の施設としての「東京都立埋蔵文化財調査センター」の独立したホームページは開設されておらず、指定管理者である事業団の発掘事業等を紹介するホームページのみとなっている。
  - b 指定管理料で作成しているセンターの案内用パンフレット2種のうち1種は、表紙に、「東京都立埋蔵文化財調査センター」の表記とともに事業団の組織である「東京都埋蔵文化財センター」の表記がある
  - ② 利用案内の面に、「(公財)東京都スポーツ文化事業団 東京都埋蔵文化財センター」の表記がある
- など、監査日現在、事業団を紹介するパンフレットであるかのようにになっており、分かりにくい。

これらは、センターについて、事業団が行う発掘調査事業との一体的運営を行うとする意識が強く、公の施設の指定管理業務とそれ以外の業務との区分が不明確になっていることによるものである。

教育庁及び指定管理者は、公の施設であるセンターのホームページの開設はもとより、公の施設と事業団の組織との区別を明確にし、公の施設としての分かりやすい情報発信を行うことが望まれる。

(公益財団法人東京都スポーツ文化事業団)  
(教育庁)

(イ) 利用者ニーズの研究・分析及び業務への反映について

指定管理者は、利用者の満足度等を把握するため、アンケートを実施し、今後の事業展開のためのデータ分析を行っているが、次の事実が認められた。

- a 最寄り駅からセンターまでの経路の案内について、経路が分かりにくいとの意見が継続的にある。
- b センターは土曜日、日曜日及び祝日(以下「休日」という。)も原則として開館しているが、受付(委託業者)1名及び緊急対応等の責任者として管理職1名の体制であり、体験教室等のイベントが設定されている日以外の休日は、利用者の要望のある展示案内や考古学相談室の対応を行う学芸研究員が配置されていない。
- c 休日等の開催の要望が多いイベントは、申込者が増える見込みがあるものの、実施する人員体制の面から困難であるとして開催を増やしていない。
- d 特別収蔵品が見たいという利用者ニーズや、価値が高い収蔵品(大英博物館)に貸し出

した品など)があるが、主要な収蔵品のリスト及び画像をホームページなどで公開していない。

アンケート集計結果では、利用者の満足度は定量的に高いものの、前述の例をはじめ、アンケートの意見・要望については、利用者の視点に立った原因・背景等を含めた分析や、次年度への課題とするなどの組織的な考察や体系的な方針整理が十分に行われていないことから、意見数の多い内容、継続的にある内容などを抽出するなど、重要度を加味した分析とその対応の可否・要否を含めた課題整理を行い、組織的・継続的に業務に反映していく必要がある。

利用者ニーズのより一層の研究・分析を行い、的確に業務へ反映させることが望まれる。  
(公益財団法人東京都スポーツ文化事業団)

(ウ) 利用促進に向けた取組について

「東京都立埋蔵文化財調査センター施設の提供に関する基準」において、指定管理者は、常設展示及び企画展示を行い、年1回の展示替えを行うこととされている。

これに基づき、指定管理者は、多摩ニュータウン調査の成果を基に全般の成果を常設展示として、年1回展示替えを実施するとともに、創意工夫したテーマによる企画展示を年1回実施しているが、「選りすぐりの逸品」を月替わりで紹介している「今月の逸品コーナー」を除くと、毎年3月中旬の展示替え以降、年間を通じて同じ展示となっている。

同種の他館の状況を見ると、企画展示は、半年に1度程度は展示替えをしている例が多いことから、企画展示の展示替えを年度内に複数回行うなど、利用促進に向けた更なる取組が望まれる。

(公益財団法人東京都スポーツ文化事業団)  
(教育庁)

(エ) 事業計画の承認及び実施状況の確認について

教育庁は、センターの管理・運営の基本方針において、指定管理者に対し、多様化する住民ニーズに対応するよう、創意工夫の上、質の高いサービスの提供に努めて利用者へのサービスの向上を図るとともに、経費削減等の効率的な管理・運営に努めることを求めている。

しかしながら、前述の意見・要望事項(イ)のとおり、利用者ニーズの更なる研究・分析及び業務への反映が望まれる状況や、平成29年度までは休日に清掃が設定されていたなど、休日も開館している公の施設の業務体制としては必ずしも十分とはいえない状況が認められた。