(表6) 指定管理者が行う主な業務
1 基地管理者事務や貸付公募に関する事務などの管理運営業務
2 施設補修・修繕などの維持管理業務

(表7) 埋蔵・収蔵件数の推移 (単位：件)

霊園名	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
青山霊園	128,319	132,365	133,070	133,752	134,571
谷中霊園	55,536	56,555	57,342	58,084	58,738
雑司が谷霊園	81,322	81,314	81,097	80,943	81,043
染井霊園	30,467	30,635	30,843	30,983	31,263
多摩霊園	446,893	449,337	451,671	454,118	457,955

(イ) 公園

東京都立公園（以下「公園」という。）は、都民の福祉の増進と生活文化の向上に寄与することを目的として設置されている。

公園管理の基本方針は、

- ① 公園は公の施設であり、その利用に際しては平等かつ公平な取扱いをしなければならない
- ② 公園の設置目的を踏まえ、指定管理者は行政の代行としての基本姿勢に立ち、適正な管理運営に努め、都民の信頼に応えなければならない
- ③ 指定管理者は、公園の管理について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さなければならない

公園に対する監査については、平成27年行政監査「庁舎及び都民利用施設における都民サービスについて」において、対象施設として実施していることから、本監査では、これ以後の令和2年6月に開園した東京都立高井戸公園（以下「高井戸公園」という。）を対象施設とした。

高井戸公園の施設概要、指定管理者が行う主な業務及び入園者数の推移は、表8から表10までのとおりである。

公園の指定管理者について、局は、一体的な管理の下でサービスの向上や運営の効率化を図るため、対象公園をグループ（注）に分けて、グループごとに選定している。また、高井戸公園単独の管理では、指定管理者の自主性や効率性を十分に発揮できない。このため、公園の機能や特性、適正な事業規模、地理的条件を考慮し、「都市部の公園・北部グループ」に編入し、スケールメリットを活かした、利用者への質の高いサービスの提供と管理の効率化を図ることとした。これにより、開園から編入先のグループの指定管理期間

終了時期（令和5年3月31日）までの間、グループの指定管理者である公益財団法人東京都公園協会が、特命により選定されている。

指定管理者は、管理事務所に常駐する職員が、聴覚障害者に対する筆談や車椅子使用者等に対する人的介助を行うなど、誰もが利用しやすい公園づくりに努めている。また、地域的なチームやニーズに応える企画を行うことで、多様な都民の参加を生み、公園施設の魅力づくりにつなげており、高井戸公園では、地域の親子連れを中心とした意見交換の場「あおぞら会議」で出たアイデアを基に、皆が参加できるイベントや、公園内の見どころを巡るスタンプラリーを開催し、更なる来園者の誘引と園内の周遊性アップを図るなど、地域活性化と健やかな公園づくりに努めている。

ところで、公園の設置目的及び公園管理の基本方針に基づき、「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「公園移動等円滑化条例」という。）等を踏まえ、高井戸公園について、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、別項指摘事項及び意見・要望事項のとおり、利用者の視点に立ったサービスの提供及びハード・ソフト両面からのバリアフリー対応が望まれる点が認められた。

建設局及び指定管理者は、公園の設置目的を踏まえ、更なる利用者の多様なニーズに応えた質の高いサービスの提供に努め、効果的・効率的な管理運営を行うことが望まれる。

(注) 令和4年度公募選定対象の公園（他局との合同選定による公園を除く）については、次のとおりグループ化して選定している。

- A：「都市部の公園・東部」グループ（狭江恩賜公園ほか6公園）
- B：「都市部の公園・南部」グループ（日比谷公園ほか5公園）
- C：「都市部の公園・北部」グループ（戸山公園ほか7公園）
- D：「武蔵野の公園」グループ（武蔵野公園ほか6公園）
- E：「多摩部の公園」グループ（陵南公園ほか3公園）
- F：「狭山丘陵」グループ（狭山・境緑道ほか5公園）
- G：「多摩丘陵」グループ（長沼公園ほか4公園）

(表8) 高井戸公園の概要

所在地	東京都杉並区久我山二丁目
開園年月日	令和2年6月1日
敷地	93,368㎡（令和5年9月現在）
主な施設	芝生広場、遊具広場、野球場、健康器具広場、球技場（サッカー・ラグビー場）、駐車場

(表9) 指定管理者が行う主な業務
1 園内施設の適正な管理や利用促進などの運営管理業務
2 施設補修・修繕などの維持管理業務

(表10) 入園者数の推移 (単位：人)

公園名	令和2年度	令和3年度	令和4年度
高井戸公園	392,800	586,504	487,141

(注) 令和2年6月1日開園

イ 指摘事項及び意見・要望事項 (指摘事項)

(ア) 公園ガイドにおけるバリアフリー対応状況等の情報を的確に発信すべきものは、監査日(令和5年10月17日)現在、各公園の交通案内や公園案内図、見どころなどを紹介する「都立公園ガイド2021～2022(令和3年度～4年度)」(以下「公園ガイド」という。)を発行しており、都ホームページにて閲覧及びダウンロードが可能である。公園ガイドは、局が所管する公園、庭園、動物園、植物園、霊園等について、交通案内や公園案内図、見どころのほか、有料公園・施設の料金、休園日、開園時間、入場料、駐車場、公園のスポーツ施設等の利用案内、バリアフリー対応状況等の情報を掲載しており、これらの情報を事前に提供することを主眼としている。

こうした情報発信は、高齢者、障害者を含めた全ての人の円滑な公園利用の支援に有効である。そこで、公園ガイドの内容について見たところ、次のとおり、適切でない点が認められた。

- a 公園案内図について、表11のとおり、トイレ及び障害者等用駐車場区画(以下「車椅子使用者用駐車施設」(注))の表示が不足している。
- b バリアフリー対応状況では、表12のとおり、高齢者・障害者対応飲用水栓、エレベーターについて、現場の状況、あるいは、公園ガイドに掲載の公園案内図と相違している。

このため、現地の状況を的確に把握し、正確な情報を発信する必要がある。また、公園ガイドの更新・発行は2年ごとであるが、都ホームページに掲載しているデータについては、更新までの間、掲載情報の変更が発生した場合には、変更情報について周知することも必要である。

(建設局)

(注) 公園ガイドでは「障害者等用駐車場区画」と表記されているが、(2) 霊園及び公園の項で参照している公園移動等円滑化条例の表記に合わせ、以下「車椅子使用者用駐車施設」と表記する。

(表11) 園内図の表示が不足等している例

場所	問題点等
青山霊園	園内3か所の車椅子使用者用トイレ(注)の両脇に男性用トイレ及び女性用トイレがあるが、その表示がない。 立山地区の車椅子使用者用トイレの両脇に男女共用トイレがあるが、その表示がない。
谷中霊園	園内2か所の車椅子使用者用トイレの両脇に男性用トイレ及び女性用トイレがあるが、その表示がない。
雑司が谷霊園	崇祖堂に車椅子使用者用トイレ(オストメイト用設備あり)があるが、この表示が、崇祖堂ではなく、管理事務所にされている。
染井霊園	車椅子使用者用トイレの両脇に男性用トイレ及び女性用トイレがあるが、その表示がない。
多磨霊園	正門の前方左側に車椅子使用者用駐車施設が2区画あるが、その表示がない。 みたま堂にはエレベーターがあるが、その表示がない。 園内4か所の車椅子使用者用トイレの両脇に男性用トイレ及び女性用トイレがあるが、その表示がない。
高井戸公園	北地区の2か所の車椅子使用者用トイレの両脇に男性用トイレ及び女性用トイレがあるが、その表示がない。

(注) 公園ガイドでは「車椅子使用者対応トイレ」と表記されているが、前述の「車椅子使用者用駐車施設」の表記に合わせ、(2) 霊園及び公園の項では、以下「車椅子使用者用トイレ」と表記する。

(表12) バリアフリー対応状況の表の相違内容

場所	問題点等
多磨霊園	高齢者・障害者等対応飲用水栓が1か所あり、公園ガイド掲載の園内図にも表示されているが、バリアフリー対応状況の表では、「一」と記載されており、ないこととなっている。 みたま堂にはエレベーターが2基あるが、バリアフリー対応状況の表では、「一」と記載されており、ないこととなっている。

(指摘事項)

(イ) 公園サイン設計の手引きを改訂し社会事情に対応した基準等の改正を反映した案内表示をすべきもの

局は、利用者・来園者の立場に立ち、必要な情報を的確に分かりやすく伝え、公園により親しんでいただけるよう、魅力的かつ安全なサインの計画・設計を目指し、「公園サイン

設計の手引き」（平成30年3月。以下「手引」という。）を策定し、公園等を所管している東部・西部公園緑地事務所及び管理運営を行っている指定管理者に配布している。

手引は、東京2020大会に向けた多言語化やユニバーサルデザイン化を契機に、サインの配置・本体デザイン・表示等について、統一的な設計基準を定めることにより、利用者・来園者にとって、最適な配置や景観に配慮した、各公園の特性や立地条件等に相応しいサイン計画・設計を行う一助とすることを目的としている。

手引の適用範囲は、局が所管する公園、庭園、動物園、水族園、霊園等のサインに係る計画・設計である。手引には、公園内を案内する案内図等の表示方法や使用する案内図記号（以下「ピクトグラム」という。）などが記載されている。

また、手引の作成に当たっては、施設整備マニュアル（平成26年9月）や、「JIS 28210案内図記号」（平成29年7月、JIS）などの基準等に準拠、又はこれらを参照したとしている。

ところで、令和3年3月に国土交通省の「高齢者、障害者等の円滑な移動等に配慮した建築設計標準」が、車椅子利用者用トイレの様々な機能（オストメイト用設備、ペビープッド等）が付加されることで利用が集中し車椅子使用者の利用が困難となるケース等が発生したことから、トイレの表示は、「多機能」、「多目的」など、誰でも使用できるような名称ではなく、利用対象及び個別機能を表示するピクトグラム等のみで表示するなどの工夫を行うよう見直された。これを踏まえ、福祉のまちづくり条例においても、トイレの出入口の表示について、これまでの誰でもが利用できる旨（だれでもトイレ）の表示を改め、車椅子利用者用トイレの設備及び機能を表示する旨の規則改正を行った。これを反映し、施設整備マニュアルを更新している。

ピクトグラムは、言葉や文字によらず、一目見ただけで多くの情報伝達や案内を可能とするものであり、令和2年5月に経済産業省が、近年の社会事情の変化を踏まえつつ、日本人だけでなく外国人観光客にとっても分かりやすい案内表示を目指すために、「JIS 28210 案内図記号」に、「男女共用お手洗」等9つのピクトグラムを追加している。

しかしながら、手引は、作成に当たって準拠・参照しているこれらの基準等の改正等を反映した改訂を行っておらず、適切でない。

また、高井戸公園において、局が設置した案内案内板、指定管理者によるホームページ掲載及び現地配布の案内マップについて見たところ、車椅子利用者用トイレのピクトグラムの日本語表記が、「だれでもトイレ」となっていることが認められた。案内板については、設置後に規則改正が行われたものであるが、簡易的な修正等により対応が可能な状況であるにもかかわらず、局は、これを行っていない。案内マップについては、修正可能であるにもかかわらず、局は、指定管理者に対して修正するよう指導しておらず、適切でない。

さらに、青山霊園において、立山地区の男女共用トイレの表示が、「男女共用お手洗」の表示となっていないことが認められた。これは、令和2年5月に追加となったピクトグラ

ムであるため、施設設置時の表示としては妥当であるが、こうした追加改正された現行の「JIS 28210 案内図記号」に適合していない事実を把握し、修正の要否又は修正対応の可否、修正の実施主体（局か指定管理者か）、あるいは次期改修時に行う情報として蓄積するなどの検討をすべきところ、局は、これを行っておらず、適切でない。

こうしたことは、手引が改訂されていないことにも起因するものであり、準拠・参照している基準等の社会事情の変化等に対応した改正等を反映し、より分かりやすい案内表示を目指すため、手引の改訂等を適時適切に行う必要がある。

局は、公園サイン設計の手引を改訂し、社会事情に対応した基準等の改正を反映した案内表示をされたい。

（建設局）

（意見・要望事項）

（イ） 指定管理者におけるマニュアルの改訂について

指定管理者である公益財団法人東京都公園協会（以下「指定管理者」という。）は、令和2年3月に、「公園サイン設計の手引き」（平成30年3月。建設局公園緑地部。以下「手引」という。）に準拠して、それまで現場で使用してきた平成18年発行の協会の「公園サインマニュアル」を、景観に配慮した新たなデザインに刷新した「公園ピクトサインマニュアル」（以下「マニュアル」という。）を作成している。以後、各現場においてサインの改修や設置を行う際には、手引及びマニュアルに基づいて実施することとしている。

マニュアルは、手引に準拠したピクトサインのカタログ集を掲載しており、協会独自のピクトサインを一部追加している。

しかしながら、前述の指摘事項（イ）のとおり、局の手引が改訂されていないことから、これに準拠している協会のマニュアルも改訂されていない状況であるため、局の手引の改訂や、手引が準拠・参照している基準等の社会事情の変化等に対応した改正等を反映し、マニュアルを改訂することが望ましい。

また、指定管理者は、案内案内板の軽微な変更に係る修正や、公園及び霊園に係る協会のウェブサイトである「公園へ行こう！」及び「霊園さんぽ」に掲載する案内マップ、公園で配布する案内マップの作成を行っている。これらについては、マニュアルを参考にしているとするが、各園の案内マップや案内案内板の表示に統一性がない状況となっていることから、案内マップ等の作成に係る取扱いを定めることが望ましい。

マニュアルの改訂及び案内マップ等に係る取扱いを定めることにより、公園内の統一感を保ち、高齢者や障害者を含めた全ての人にとって分かりやすいサインとすることは、公園利用の快適性・利便性に寄与するものである。

指定管理者は、案内マップ等に係る取扱いも含めたマニュアルの改訂が望まれる。

（公益財団法人東京都公園協会）

(意見・要望事項)

(エ) 園内マップ及び園内案内板の掲載情報について

指定管理者は、園内施設の位置情報を把握することができるように、ホームページと管理事務所において、園内マップを提供している。

また局は、園内施設の位置情報を把握することができるように、園内入口等に案内板を設置し、施設更新の都度、指定管理者がシールを貼るなどして、園内案内板の更新を行っている。

そこで、園内マップ及び園内案内板を確認したところ、監査日(令和5年10月10日)現在、

- ① 表13及び表14のとおり、表示のない施設がある
- ② 雑司ヶ谷霊園の園内マップに記載されている著名人墓所案内番号が、現地に表示されている案内番号と不一致となっている
- ③ 高井戸公園について、表13及び表14以外にも、水飲み場、あずま屋(休憩舎)、ベンチは、実際にはあるにもかかわらず、その一部が園内マップ及び園内案内板に表示されていない

④ 高井戸公園の園内マップについて、広場名等には日本語と英語が併記されているものの、アケセスなどは日本語のみの記載であり、多言語対応が不十分であるなどの点が認められた。

高井戸公園は令和2年6月に一部開園した後、整備進捗に合わせ随時追加開園しており、その都度、園内マップを更新するため、多言語化については、全エリア開園後に対応することであった。

しかしながら、霊園も高井戸公園も、観光客や地元住民など幅広い利用者がおり、バリアフリー化情報などは高齢者や障害者を含めた全ての来園者に必要かつ有益な情報である。

局及び指定管理者は、園内マップ及び園内案内板への掲載情報をより充実することが望まれる。

(公益財団法人東京都公園協会)
(建設局)

(表13) 園内マップへの掲載状況(○:掲載あり、×:掲載なし、△:一部掲載あり、-:該当なし)

霊園名	トイレ	車椅子使用者用トイレ	駐車施設	車椅子使用者用駐車施設	駐輪場	下げ花置場
青山霊園	○	×	○	×	-	×
谷中霊園	○	○	-	-	-	○
雑司ヶ谷霊園	△(注)	×	×	-	-	○
染井霊園	○	×	○	×	-	○
多磨霊園	○	×	○	×	-	○
高井戸公園	○	○	○	○	×	-

(注) 2か所あるトイレのうち、管理事務所内に設置されたトイレが掲載されていない。

(表14) 園内案内板への掲載状況(○:掲載あり、×:掲載なし、△:一部掲載あり、-:該当なし)

霊園名	トイレ	車椅子使用者用トイレ	駐車施設	車椅子使用者用駐車施設	駐輪場	下げ花置場
青山霊園	○	○	○	×	-	×
谷中霊園	○	○	-	-	-	○
雑司ヶ谷霊園	△(注)	×	×	-	-	○
染井霊園	○	○	○	×	-	○
多磨霊園	○	×	○	×	-	○
高井戸公園	○	○	○	○	×	-

(注) 2か所あるトイレのうち、管理事務所内に設置されたトイレが掲載されていない。

(意見・要望事項)

(オ) 霊園のホームページ掲載情報について

指定管理者は、霊園の施設情報や園内マップなどを掲載したホームページを運営している。そのホームページへの掲載情報を確認したところ、監査日(令和5年10月10日)現在、

- ① 霊園では、外国人観光客も見学できるように英語や中国語などの多言語の園内マップを作成し配布しているが、ホームページには日本語版の掲載のみとなっている。また多言語版のマップの配布があることをホームページで知ることができない
- ② 霊園のX(旧ツイッター)アカウントや指定管理者のYouTubeチャンネル等のSNSを活用して、彼岸時期の運営案内、園内で見られる植物などの情報を発信しているが、ホームページ上にSNSのアカウントやチャンネルを案内する記載がなく、そのような情報を発信していることを知ることができない
- ③ 各霊園では、清掃用具、日傘等の貸出をサポートする備品の貸出しを行っているが、ホームページには、このようなサービスの提供があることが案内されていないという状況が認められた。

霊園は、墓参者や著名人の墓所の見学者などの多様な利用者がいるため、ホームページ

に掲載されている情報が充実することで、来園前に情報収集ができ、利便性の向上が期待できる。

指定管理者は、多様な利用者に合わせて幅広い情報を霊園のホームページに掲載することが望まれる。

(公益財団法人東京都公園協会)

(意見・要望事項)

(カ) 霊園における授乳室について

施設整備フェニユアルの整備基準では、授乳及びおむつ交換ができる場所として独立した部屋を設けることが望ましいが、スペース的に困難な場合には、待合室等の一部を利用して授乳コーナーを整備することもできるとし、授乳スペースには、カーテン、ついたて等を設け、プライバシーの確保に配慮することとされている。また、望ましい整備として、人目を気にせず授乳できるように、専用の授乳室を設け、入口には「授乳室（授乳スペース）」である旨の標示や、プライバシーの確保に配慮した注意標示を行う旨が記載されている。

これらを踏まえ、指定管理者は、各霊園において、限られた管理事務所等のスペースを工夫して、授乳室又はその代替施設として設置又は提供しており、各霊園の状況は次のとおりである。

a 青山霊園、谷中霊園、染井霊園では、管理事務所前の壁面等に授乳室の案内用図記号を表示し、授乳室の利用希望があった際には、管理事務所内の会議室や職員休憩室を授乳室として提供している。

b 雑司ヶ谷霊園では、管理事務所前の壁面に授乳室の案内用図記号を表示し、授乳室の利用希望があった際には、管理事務所の受付窓口の待合スペースの一角を一時的にカーテンで仕切って利用する形態の授乳室を設置している。

c 多磨霊園では、休憩所建屋の廊下に授乳室の案内用図記号を表示し、廊下突き当たりスペースをカーテンで仕切って利用する形態の授乳室兼更衣室を常設している。

こうした状況は、整備基準に準じたものとなっているが、利用者の視点に立って安心・快適に利用できるかについて見たところ、

① 青山霊園、染井霊園については、入口に「授乳室（授乳スペース）」である旨の標示や、プライバシーの確保に配慮した注意標示をすること

② 雑司ヶ谷霊園については、現状のカーテンの仕切り等では誤って外部から開けられることも想定される状況であり、「授乳室（授乳スペース）」である旨の標示や、プライバシーの確保に配慮した注意標示が十分でないことから、プライバシー確保の面から、更なる工夫・配慮を行うこと

③ 多磨霊園については、当該授乳室付近の倉庫として使用している2室のうちの1室を授乳室に転用することについて、検討が望まれる状況である。

指定管理者は、霊園における授乳室について、更に安心・快適に利用できるよう、より一層の配慮及び検討が望まれる。

(公益財団法人東京都公園協会)

(意見・要望事項)

(キ) 公園におけるハード・ソフト両面からのバリアフリーの取組について

パークマネジメントマスタープラン（平成27年3月。建設局）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、公園移動等円滑化条例に基づき、バリアフリー（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、ベビーストップ・ベビージェア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は、手すりがない、段差や急勾配がある、受付カウンターが高いなどの物理的なものと、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の情報面的ものが考えられる。

そこで、高井戸公園について見たところ、次のような事例が認められた。

a バリアフリールートが設定され、案内板や案内図に表示しているが、車椅子利用者用駐車施設から園内のバリアフリールートまでの通路については、段差がなく車椅子での利用が可能であるが、バリアフリールートとして設定されておらず、案内板にも表示されていない。

b 園内3か所の車椅子利用者用トイレには、視覚障害者への音声案内装置が設置されており、これは、装置が、トイレに近づいてきた人を感じし、感知している間は1分間隔で繰り返すトイレの位置等の案内の音声流すものである。南地区の音声案内については、人を感じする距離が他の2か所（3m程度）より広範（5m程度）となっており、利用者の歩行状況等によっては、実際にトイレ前に到達したときには、音声案内が終了しており案内が聞こえない場合があり、戸惑う状況となる。このため、利用状況を注視・確認の上、感知距離の調整等の必要性について、検討を行うことが望ましい。

こうした状況においては、バリアフリー化に当たり、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、ハード・ソフト両面からの配慮した取組が重要である。

局は、ハード・ソフト両面からのバリアフリー化について、より一層の取組が望まれる。
(建設局)

(意見・要望事項)

(ウ) 霊園におけるハード・ソフト両面からのバリアフリーの取組について

霊園は、現在8か所(青山、谷中、雑司ヶ谷、染井、八柱、八王子、多磨、小平)あり、区部の青山、谷中、雑司ヶ谷、染井の4霊園について、「霊園」と「公園」が共存した空間として活用できるよう、平成16年から再整備の取組を行っている。また、各霊園の老朽化施設・設備の更新等を順次行っている。

指定管理者においては、日常的な維持管理における補修修繕(注1)のほか、緊急対応等経費による修繕(注2)、指定管理者の提案による改修(例:染井霊園における園路舗装)などを実施しており、また、局に対して、各霊園の整備(改修等)要望を提出している。これらを踏まえ、各霊園について見たところ、次のような事例が認められた。

a 青山霊園では、立体埋蔵施設において、

① 車椅子等の通行の障害になると考えられる段差(2cm)以内ではあるものの、利用者の安全上、補修を要するものが確認される

② 車椅子でのアクセスが容易ではない段差のある箇所があるが、こうした現場状況についての情報発信がない

など、施設の管理及び情報発信について配慮が不十分な点がある。

b 谷中霊園及び雑司ヶ谷霊園では、車椅子利用者用駐車施設が設置されていないが、これに伴う対応についての情報発信が不十分である。

c 多磨霊園では、

① 車椅子利用者用駐車施設の場所を示す又は誘導する標識がない

② 長期収蔵施設では、点字ブロック利用者の誘導案内等に不十分な箇所がある

③ 管理事務所に至る経路のうち、段差のない経路についての案内がないなど、施設の管理及び情報発信について配慮が不十分な点がある。

上記のほかにも、福祉のまちづくり条例や公園移動等円滑化条例の施行前に整備・施工された施設・設備は、通路等の不陸(注3)や段差、水汲み場等の緑石等による段差があり、トイシにはオストメイト用設備が設置されていないなど、高齢者、障害者を含めた全体的に配慮するユニバーサルデザインとはなっていない現状がある。

これらについては、今後の再整備や老朽化施設の更新等、あるいは、これまでも実施している日常的な維持管理、緊急対応等経費による修繕及び指定管理者の提案による改修において、物理的バリアの解消を進めていくことが求められる。これに加えて、物理的バリアが解消されるまでの間、あるいは、霊園の諸条件(位置、地形、利用形態など)により、バリアを解消する施設整備が困難な場合において、利用案内等の情報面にバリアが生じな

いようにするとともに、人的支援による対応を行うなど、ソフト両面からのバリアフリー化の取組の推進が不可欠である。

また、物理的なバリアの解消は、その内容、範囲、規模、緊急度等により、指定管理者における日常的な維持管理における補修修繕、緊急対応等経費による修繕、提案による改修等か、局における再整備、老朽化施設の更新等かなど、実施方法及び実施主体が異なることから、的確な情報・課題等の収集及び蓄積が重要となる。さらに、前述a①の青山霊園の不陸の事例のように、利用者の視点に立って日常的な維持管理者以外の目線で確認することにより、補修の必要性が判明するなど、利用者の視点に立った検証が有効である。

よって、バリアフリー化に当たっては、障害等の当事者を含めた多様な利用者等による検証の導入や意見交換の場の設定について検討するなど、利用者の視点に立った検証を行い、情報や課題等の収集・蓄積し、今後の整備・改修等に反映・活用していくとともに、指定管理者と連携してハード・ソフト両面からバリアフリー化に取り組むことが求められる。

局は、ハード・ソフト両面からのバリアフリー化について、より一層の取組が望まれる。

(建設局)

(注1) 1件当たり30万円未満のもの

(注2) 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の経費

(注3) 面が水平でなく凹凸があること

(3) 都営住宅

ア 施設の概要

都営住宅は、東京都営住宅条例（平成9年東京都条例第77号）に基づき都が設置する住宅であり、健康で文化的な生活を営むに足りる住宅を整備し、住宅に困窮する低額所得者に対して低廉な家賃で賃貸等することにより、都民生活の安定と社会福祉の増進に寄与することを目的とした住宅である。管理戸数は令和5年3月31日時点で25万606戸である。都営住宅のうち監査対象とした団地の概要及び主な指定管理業務は、表1及び表2のとおりである。

また、都営住宅の管理を行う者については、長年におわたって都営住宅の管理業務を受託し、住宅セーフティネットとしての公営住宅の役割を十分理解し、管理に必要な豊富な経験を有するとともに、災害時にも都の要請へ迅速に対応する組織体制や人材を有しているなどとして、東京都住宅供給公社（以下「指定管理者」という。）が、平成31年度から令和5年度までの期間、特命により選定されている。

指定管理者による都営住宅の運営方針は、

- ① 法令や諸制度に精通した適切な対応
- ② 個人情報管理の徹底
- ③ 様々な入居者に応じたきめ細かい対応
- ④ 公正かつ公平な入居者管理
- ⑤ 設備の保守・安全対策と24時間365日の緊急対応
- ⑥ 災害発生時の適切な対応

指定管理者は、公社住宅等と合わせて約34万戸の管理に対応できるコールセンターや16か所の窓口センターを設置しており、スクリーンリットを活かした効率的かつきめ細やかなサービスの提供などに努めている。

なお、都営住宅の建物は福祉のまちづくり条例や建築物バリアフリー一条例に則して建替えを進めているが、建替え前の古い建物や外構では、バリアフリー化が未完了のところも多い。こうした建物等については、建物の計画的な修繕の際にバリアフリー化を進めているほか、入居者から特に要望があった場合には個別に対応を行っている。

このほか、東京都バートナーシップ宣誓制度等を利用したバートナーシップ関係にある方にも家族向け住宅の申込資格を拡大する取組や、障害等により郵送や電話が困難な方も利用できる、オンライン入居申込受付や指定管理者によるメール問合せフォームの開設など、新たな取組を開始しているところである。

ところで、都営住宅の設置目的や監査の着眼点に基づき、現場確認を含め、利用者の視点での検証を行ったところ、別項指摘事項のとおり、設備の安全管理などにおいて改善が必要

な点が認められた。

住宅政策本部及び指定管理者は、都営住宅が住宅セーフティネットの中核としての機能を的確に果たすことができるよう、今後も入居者の視点に立ったサービスを提供し、誰にとっても安全・安心に生活できる住宅の提供に努めることが望まれる。

（表1）選定団地の概要（単位：戸）

名称	所在地	管理戸数 (注1)	空き住戸数 (注1,2)	特徴 (注3)
白鷺出張所所管				
白鷺東アパート	墨田区堤通	1,607	91	・ 白鷺東地区防災拠点として防災設備を設置 ・ 保育園等との合築
亀戸窓口センター所管				
枝川一丁目第2アパート	江東区枝川	340	29	・ シルバニア住戸(注4)46戸、車椅子住戸6戸 ・ 区の保健相談所等との合築
赤羽窓口センター所管				
桐ヶ丘アパート	北区桐ヶ丘	276	71	・ 車椅子住戸5戸
桐ヶ丘一丁目アパート	ケ丘	2,381	380	・ シルバニア住戸50戸、車椅子住戸9戸 ・ 特別養護老人ホーム等との合築
目白窓口センター所管				
西台一丁目アパート	板橋区西台	242	29	・ シルバニア住戸39戸、車椅子住戸2戸
双葉町アパート	板橋区双葉町	100	72	・ 建替え後の空き住戸について、令和5年度から入居者募集を開始
双葉町第2アパート	双葉町	78	8	
町田窓口センター所管				
高ヶ坂第2アパート	町田市高ヶ坂	269	37	・ シルバニア住戸40戸、車椅子住戸4戸
木曾森野第1アパート	町田市木曾東	924	143	・ シルバニア住戸20戸、車椅子住戸3戸 ・ 市のコミュニティセンターとの合築
立川窓口センター所管				
国立北三丁目第3アパート	国立市北	720	71	・ シルバニア住戸52戸、車椅子住戸20戸 ・ 保育園等との合築
東京街道アパート	東大和市清原	1,801	325	・ シルバニア住戸30戸、車椅子住戸23戸

(注1) 数値は令和5年3月31日現在
(注2) 公募を行っている空き住戸及びその他事業のために確保している空き住戸の合計数
(注3) 数値は令和4年3月31日現在
(注4) 室内に緊急通報装置等の高齢者に配慮した設備を設置し、団らん室等も併設されたエ

ペーター付きの都営住宅。所在地の区市町がLSA（生活協力員）等を配置し、入居者の安否確認や緊急時の対応等を行っている。

(表2) 主な指定管理業務

- 1 収納業務（使用料・共益費収納に関する業務等）
- 2 滞納整理業務（滞納整理実施計画に関する業務等）
- 3 入居者管理業務（各種許可に関する業務等）
- 4 設備保守点検業務（エレベーター等の保守点検業務等）
- 5 駐車場の利用に関する業務（施設登録に関する業務等）

イ 指図書事項

(ア) 問合せ等への対応の進捗管理を遺漏なく行うべきもの

指定管理者が都との間で締結している「都営住宅等の管理に係る基本協定」において、指定管理者は入居者や自治会等から寄せられる相談や苦情等に対応することとされている。これに基づき、指定管理者は、お客さまセンターや各窓口センター等において、都営住宅の入居者等からの各種の問合せ、相談、苦情、要望、不適正使用や事故についての通報など（以下「問合せ等」という。）への対応業務を行っている。

指定管理者は、問合せ等を受けた際に、お客様対応システム（以下「システム」という。）に情報を登録し、社内の情報共有や記録の取りまとめ等に活用している。システムに登録された問合せ等は、修繕に関するものを除いて、「受付進捗」という欄に表3のいずれかを選択して入力することによって進捗管理を行っている。

そこで、令和2年度から令和4年度までに指定管理者が受けた問合せ等への対応が完了しているかについて見たところ、表4のとおり、監査日（令和5年10月20日）現在、多数の事案において受付進捗欄が「対応中」又は「他係依頼中」（以下、両者を合わせて「未完了」という。）のままとなっていることが認められた（注1）。指定管理者によれば、このうち一部には長期の対応が必要で未完了の状態が正しい事案もあるが、その様な事案の数を実査期間中に確認することは困難とのことである。また、指定管理者によれば、未完了とされている事案のそれぞれが、実際に対応を行っているのか、対応は行ったが進捗の記録を忘れたのかについて、即座に判断することは困難とのことである。

以上により、多数の問合せ等への対応が完了しているか不明な状況となっていることは、入居者対応の進捗管理を適切に行っているとはいえない。

なお、こうした状況の原因として、システムの仕様が実際の業務に適合していないことが挙げられる。指定管理者職員がシステムにログインした際に表示される「ホーム画面」には、それぞれの係に引き継がれた「他係依頼中」の事案が一覧表示されるが、受付進捗を「対応中」に変更した事案はホーム画面から非表示になる仕様となっている。そのため、「対応中」の事案は受付番号等で検索しなければ閲覧できない状況であり、このことが未

完了の事案が残る原因の一つとなっていると考えられる。しかしながら、指定管理者は、システムの仕様を補完する組織的な取組を行っていない。

指定管理者は、問合せ等への対応の進捗管理を遺漏なく行われたい。

(東京都住宅供給公社)

(注1) 令和元年度以前に受け付けた問合せ等にも同様の状況が見られるが、集計にサーベーターが掛かるなどの問題があるため、調査範囲を令和2年度から令和4年度までに限定した。

(表3) 受付進捗欄に登録する選択肢

選択肢	内容
他係依頼中	問合せ等を受けた窓口が、内容に応じて他の部署からの折返し連絡等の対応が必要な場合に選択し、対応を引き継ぐもの
対応中	担当部署が継続的に対応を行っている途中である場合に選択するもの
完了	問合せ等に対する折返し連絡を行うなどにより対応が完了した場合や、これ以上の対応が必要ない場合に選択するもの

(表4) 令和2年度から令和4年度までに受けた問合せ等の受付進捗の状況 (単位：件、%)

登録された問合せ等の総数 (注2)	うち未完了の数	未完了率
103,867	9,791	9.4

(注2) 受付進捗欄による進捗管理を行わない事案を除く。

(イ) 都営住宅敷地内の遊具点検について

指定管理者は、都営住宅等の敷地内の遊園施設の安全確保を図るため、①表5の項番1の契約を例とした点検業者への委託により、「都営住宅団地の遊園施設に係る安全確保について」(平成16年6月30日付16都市経住第140号)に基づいて年1回行う定期点検（以下「定期点検」という。）、②指定管理者が設置する各窓口センターの巡回管理人が行う月1回の日常点検（以下「日常点検」という。）及び③長期的な修繕計画を策定し実施する修繕（以下「計画修繕」という。）の実施に向けて、指定管理者住宅営繕部の職員が行う劣化診断（以下「公社劣化診断」という。）を実施している。なお、定期点検及び公社劣化診断は、表5の項番2の契約により本部が指定管理者に委託しており、日常点検は、指定管理者と本部の間で締結している「都営住宅等の管理に係る基本協定」の中で指定管理業務として定められている。

そこで、これらの遊具点検について、子供をはじめとした利用者の安全に着目して監査対象施設の状況を確認したところ、次のとおり、適切でない状況が認められた。

a 定期点検で不具合が認められた遊具について仕様書に基づき適切に対応すべきもの

表5の項番2の仕様書において、指定管理者は、定期点検結果を本部へ報告し、不具合箇所の措置方法について協議を行った上で、修繕等の対応方針を決定し実施することとされているが、これらが行われていないことが認められた。

これについて、指定管理者及び本部に確認したところ、定期点検結果への対応は、修繕等の作業を迅速に行うために、対応方針を指定管理者が判断し実施しているとして、定期点検結果の報告及び不具合箇所の措置方法の協議は行っていないとのことだった。

しかしながら、定期点検結果には、使用不可判定等、安全管理上必要かつ重要な情報が報告されており、判定結果に基づいて、本部は必要な修繕等が漏れなく適切に行われるか確認する必要がある。

指定管理者及び本部は、定期点検で不具合が認められた遊具について委託契約の仕様書に基づき適切に対応し、遊具の安全管理を確実に行いたい。

(東京都住宅供給公社)

(住宅政策本部)

b 定期点検の結果が使用不可である遊具について使用禁止処置を講じるべきもの

定期点検では、「都市公園における遊具の安全確保に関する指針」（平成26年6月改訂第2版、国土交通省）に準じて、目視、触診、聴診及び打診等により、遊具の形状や安全領域等の妥当性を評価する規準診断と、遊具の摩耗状況や変形、経年変化等を確認する劣化診断の両面から確認を行っている。この定期点検においては、遊具ごとに、表6の区分により、規準診断の結果は「ハザードレベル」として、劣化診断の結果は「劣化判定」として評価され、またこの両者を総合した「総合判定」により評価されるとともに、「使用継続判定」として遊具使用の可又は不可の判定が行われる。

そこで、監査対象施設の定期点検結果を見たところ、表7の遊具について使用不可と判定がされていた。都営住宅敷地内の遊園施設は、居住者以外の近隣住民等、誰もが利用できる施設であり、危険な状態であるため使用不可と判定された遊具については、利用者が確実に認識できるように対策を行う必要がある。しかしながら、現地を確認したところ、監査日（令和5年10月5日及び6日）現在、ロープで封鎖する等の使用禁止処置が講じられていないことが認められた。

指定管理者によると、定期点検結果への対応については、劣化判定d（緊急修繕が必要な劣化がある状態）又は総合判定D（危険性の高い異常があり、緊急修繕が必要又は破棄し更新を検討）と判定された箇所を修繕することとしており、その他の使用不可判定を含む不具合のある遊具については、一部、各窓口センサーの判断により修繕を行う場合はあるものの、基本的には計画修繕が行われるまで使用禁止処置は講じていないとしている。

しかしながら、表7の遊具は、ハザードレベル3（生命に危険、重度の恒久的な障害をもたらし得るハザードがある状態）と判定されていることから、利用者の安全を確保するためにも、ロープで封鎖する等、誰もが明確に認識できるように使用禁止処置を速やかに講じることが重要である。

指定管理者は、点検結果が使用不可である遊具について、速やかに使用禁止処置を講じられたい。

(東京都住宅供給公社)

c 定期点検の結果を有効活用し、巡回管理人による日常点検を適切かつ効果的に行うべきもの

日常点検については、指定管理者が策定した「巡回管理人による団地管理業務実施基準」（平成21年5月14日付21公営管第25号）及び「遊具点検（日常点検）マニュアル」（平成26年9月版）により、巡回管理人が月1回以上、木製遊具のささくれや部品の欠落など、遊具の劣化状況について点検を行うこととされており、異常を発見した場合には、管轄の窓口センサー営業係へ報告し、修繕等の対応を依頼することとなっている。

そこで、高ヶ坂第2アパート（町田窓口センサー所管）の遊具及び日常点検の記録を確認したところ、監査日（令和5年10月5日）現在、複数の遊具で、木ねじの突出や部品の欠落等の明らかな劣化があるにもかかわらず、直近の日常点検において異常なしと報告されていることが認められた。

これに関し、令和5年1月20日に実施された当該遊具の定期点検の記録写真等を見たところ、監査時点と同様の劣化が既に発生していたことが見受けられた。このことについて、指定管理者の説明では、本社から町田窓口センサーの営業係に定期点検結果を送付したが、巡回管理人の所属する都営相談係には共有されなかったため、巡回管理人が定期点検結果を把握していなかったとのことである。仮に、定期点検結果が共有され、巡回管理人がこれを踏まえて日常点検を行っていれば、繁忙な業務の中でも容易に遊具の劣化状況を確認し、効果的に経過を観察することができたと考えられる。

指定管理者は、定期点検の結果を有効活用し、巡回管理人による遊具の日常点検を適切かつ効果的に行われたい。

(東京都住宅供給公社)

d 修繕未対応遊具の修繕の必要性を早期に判断し、安全確保を図るべきもの

指定管理者は、遊具の不具合箇所を把握し、修繕等の対応を行うため、定期点検、日常点検、公社劣化診断の3つの点検を実施しているが、定期点検で不具合が認められた遊具については、緊急修繕が必要な箇所への対応は行っていないもの、上記aからcま

での指摘状況のとおり、緊急修繕以外の使用不可判定等のハザードレベル又は劣化判定の高い不具合がある遊具（以下「修繕未対応遊具」という。）への対応が適切に行われていない状況であった。

指定管理者の説明によれば、修繕未対応遊具については、一部、各窓口センターの判断により修繕を行う場合等を除き、公社劣化診断の結果に基づいて対応を検討することである。

公社劣化診断については、本部が定める「都営住宅等の管繕工事実施基準」（平成元年4月1日付63住管第554号）により、遊園施設の設置後23年（例外あり）が経過した後には公社劣化診断を行い、その結果に基づいて計画修繕を行うこととされている。このことから、多くの修繕未対応遊具は、定期点検で不具合が検出されてから相当期間、修繕の要否の判断が先延ばしされる結果となっていると言える。このことは、都営住宅敷地内の遊具の安全確保が図られているとは言えず、適切でない。

指定管理者は、修繕未対応遊具について、利用者のニーズを踏まえながら、修繕の必要性を早期に判断し、安全確保を図りたい。

(東京都住宅供給公社)

(表5) 契約の概要

項番	契約件名	契約期間	契約金額
1	令和4年度公社住宅、都営住宅及び市営住宅遊具等点検業務委託(府中・町田MC)	令和4.11.22～令和5.3.15	8,055,300
2	令和4年度東京都営住宅等管理業務委託	令和4.4.1～令和5.3.31	49,213,146,085

(単位：円)

(表6) 定期点検におけるハザードレベル・劣化判定・総合判定について

ハザードレベル	0	1	2	3
	傷害をもたらす物的ハザードがない状態	軽度の傷害をもたらし得るハザードがある状態	重大であるが恒久的ではない傷害をもたらし得るハザードがある状態	生命に危険、あるいは重度の恒久的な障害をもたらし得るハザードがある状態
劣化判定	a 健全な状態	b 軽微な劣化がある状態	c 修繕の必要な劣化がある状態	d 緊急修繕が必要な劣化がある状態
総合判定	A 健全であり、修繕の必要がない状態	B 軽微な異常があり、経過観察が必要	C 異常があり、修繕又は対策が必要	D 危険性の高い異常があり、緊急修繕が必要又は放棄し更新を検討

(表7) 定期点検で使用不可とされた遊具

団地名	遊具名称	定期点検結果			定期点検実施日
		ハザードレベル	劣化判定	総合判定	
高ヶ坂第2アパート	うんてい	3	c	C	令和5.1.20
	木馬系遊具	3	c	C	
	滑り台	3	b	C	
木曾森野第1アパート	滑り台	3	b	C	令和4.12.22
	ジャンプジム	3	b	C	
	滑り台	3	c	C	
	滑り台	3	b	C	

(ウ) 長期化している不適正利用案件について、対応方針を決定し、計画的に取り組むべきもの

指定管理者は、都営住宅居住者の安全と良好な住環境を維持するために、各窓口センターに配置された巡回管理人による団地共用部分等の不適正利用状況の確認、指導等を行っている。巡回管理人が不適正利用を発見した場合は、「巡回管理業務マニュアル」及び「団地共用部及び未利用地不適正確認・指導業務処理要領(巡回管理人)」に基づき居住者への指導等を行っている。また、巡回管理人の指導によっても解決しない場合は、必要に応じて、本社の使用適正化係(公営住宅管理部)に引き継ぐこととしている。

そこで、目白窓口センターにおいて、不適正利用に対する居住者への指導等の対応について見たところ、表8のとおり、監査日(令和5年10月16日)現在、長期にわたって解決していない事例が散見された。センターでは、毎月の巡回管理人訪問時に状況確認等を実施し、団地巡回業務を行う中で、注意文の貼付などを行うとともに、対象者への対面

での指導等を行った事例もあるが、直近ではできておらず、不適正利用の解消に向けた進捗はない中で、使用適正化係への引継ぎなど、今後の対応方針も決まっていない状況である。

事例の中には、通路に私物が山積みになっており崩れる危険があるものや、多数のスプレー缶が共用部分に放置されている例など、安全上、問題があるような事例が見受けられる中、センターとしての対応方針が決まっていないことは適切でない。

指定管理者は、長期化している不適正利用案件について対応方針を決定し、計画的に取り組まなければならない。

(東京都住宅供給公社)

(表8) 目白窓口センターにおける不適正利用の主な事例

状況	主な指導内容	発生時期
通路に私物が山積み	注意文貼付	令和元年11月
階段下に雑品多数放置	注意文貼付	令和元年12月
各フロア、通路に自転車、バイク等放置	ステッカー貼付	令和2年1月
階段下、スロープ協等にバイク駐車	自治会中心に対応中	令和2年7月

(エ) 放置二輪車の廃棄手続を適正に行うべきもの

指定管理者は、都営住宅管理の適正化を図ることを目的に、団地敷地内に放置自動車が確認された場合は、本部作成の「放置自動車処理要領」(以下「要領」という。)に従い、放置自動車の廃棄処理等を行っている。

要領では、居住者等から、放置自動車に係る報告を受けたときには、表9に掲げる調査及び指導を行った後、

- 通告書を貼付してから1か月以上経過しても使用者から応答が無いとき
- 車両登録事項証明書の交付日が初年度登録年月から5年以上経過していると認められるとき
- 車両登録事項証明書において、当該放置自動車の有効期間が満了し、相当の期間が経過していると認められるとき

のいずれにも該当することになった場合には、廃棄自動車と認定し、廃棄処理を行うこととしている。また、要領によりがたいと思われる場合は本部と協議することとしている。

ところで、立川窓口センターでは、居住者からの通報により発見した放置二輪車5台の廃棄処理を行っているが、この発見から廃棄処理に至る手続について見たところ、表9の調査①「駐車禁止」の貼付について、デジタルカメラによる記録が残っておらず、確認できなかつた。

また、5台のうち1台は、ナンバープレートが付いた二輪車であったが、当該車両は軽自動車に分類される二輪車であることから、調査⑤の車両登録事項証明書ではなく、検査記録事項等証明書に所有者の情報が記載されている。しかしながら、指定管理者によれば、検査記録事項等証明書の請求は、所有者及びその代理人(要委任状)に限定されるため、窓口センターが請求しても発行されないとのことである。この場合は、要領によりがたい事案として、本部との協議が必要となるが、行われていなかった。

これらのとおり、立川窓口センターが、要領に沿った手続を行わないまま、廃棄自動車として認定し、廃棄処理を行ったことは適正でない。

指定管理者は、放置二輪車の廃棄手続を適正に行われたい。

(東京都住宅供給公社)

(表9) 要領で定める調査及び指導の内容(要約)

(調査)

- 「駐車禁止」(要領で定める様式)を当該放置自動車へ貼付
- 当該放置自動車のデジタルカメラ写真による状況記録
- 放置自動車の車両番号の確認
- 110番通報を自治会等に依頼
- 当該放置自動車に係る車両登録事項証明書の請求及び確認

(指導)

- 所有者及び使用者が確認された場合には、次に掲げる指導を行う
- 所有者及び使用者に対して文書による通知により、自力撤去を指導
 - 所有者及び使用者の居所を訪問し、口頭により自力撤去を指導
 - ①の通知後、1か月以上が経過しても撤去されない場合は、当該放置自動車を撤去・処分する旨の通告書を当該放置自動車へ貼付
 - ③の後、所有者及び使用者に対して内容証明・配達証明郵便により自力撤去を指導

(オ) 都営住宅の外観点検及び修繕を適切に行うべきもの

監査対象住宅の敷地内における設備の保全状況について確認したところ、高ヶ坂第2アパート及び東京街道アパートにおいて、監査日(高ヶ坂第2アパートは令和5年10月5日、東京街道アパートは同月12日)現在、一部の点字ブロックに、突起の欠け、ブロックの欠け、段差等の破損があり、通行人がつまずく可能性のある状況が認められた。

点字ブロックの保全に関しては、指定管理者と都との間で継続している「都営住宅等の管理に係る基本協定」において、指定管理者が配置する巡回管理人が都営住宅の敷地等の外観調査(以下「外観点検」という。)を行うこととされている。また、指定管理者は「外観点検業務マニュアル(巡回管理人用)」(平成30年4月)を作成し、点字ブロック等の欠損や欠け等の有無を確認することと定めている。

なお、敷地内共用部分の修繕については、別途、表10の契約により本部が指定管理者

に委託している。

指定管理者によると、巡回管理人による外観点検を各住宅につき3か月に1回行っているほか、外観点検の機会以外にも、指定管理者職員が住宅を訪れた際には目視により設備の状況確認を行っていることである。しかしながら、高ヶ坂第2アパートを所管する町田窓口センター及び東京街道アパートを所管する立川窓口センターは、監査日現在、これらの点字プロシットの破損を把握しておらず、修繕も行っていない。
指定管理者は、都営住宅の外観点検及び修繕を適切に行われたい。

(東京都住宅供給公社)

(表10) 契約の概要

(単位：円)

契約件名	契約期間	契約金額
令和4年度東京都営住宅等管理業務委託	令和4.4.1～令和5.3.31	49,213,146,085

(4) 見本市・展示会施設

ア 施設の概要

(ア) 東京都立産業貿易センター浜松町館・台東館

東京都立産業貿易センター浜松町館及び東京都立産業貿易センター台東館(以下「浜松町館」及び「台東館」という。)は、都内における商工業及び貿易の振興を図ることを目的として設置されている。

浜松町館及び台東館の管理運営方針は、

- ① 中小企業者の経営の向上等への支援を通じ、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 公共施設として求められる運営の公平性の確保や、都等の行政機関と連携した公共目的での施設の有効活用に取り組み
- ④ 事故なく円滑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
- ⑤ 関係区や地域住民の十分な理解を得て、円滑な事業運営に努める

浜松町館及び台東館の施設概要、指定管理者が行う主な業務及び展示室稼働率の推移は、表1から表4までのとおりである。

浜松町館及び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が、それぞれ選定されている。指定管理期間は、浜松町館が平成30年度から令和4年度まで、台東館が令和3年度から令和7年度までである。

ところで、浜松町館及び台東館の設置目的及び管理運営方針に基づき、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、別項指摘事項及び意見・要望事項のとおり、指定管理者制度運用の不備について改善を要するもの、利用者の視点に立ったサービスの提供が望まれるものが認められた。

産業労働局及び指定管理者は、浜松町館及び台東館の設置目的、指定管理者制度の目的及び趣旨を踏まえ、利用者のニーズに応えるとともに、適正かつ効果的・効率的な管理運営を行うことが求められる。