

臨海副都心地区グループ

事業計画書の見直し

東京臨海副都心グループ

目 次

II 事業計画

2 人員配置計画等

- (2) グループ全体の管理水準の確保、役割分担、職員の技術力等向上

3 管理運営計画

- (1) 海上公園の活用
- (2) 2020年東京オリンピック・パラリンピック競技大会に関する自主的な事業計画
- (3) 進出事業者、住民とのパートナーシップ強化
- (4) 大規模イベント時の効率的な駐車場対策、トータルな交通対策
- (5) まちが一体となった防災対策
- (6) 都民等のニーズ把握、アピール手法、多様な利用者への対応
- (7) 苦情・要望対応

4 維持管理等計画

- (1) 維持管理の基本方針
- (2) 東京都との連携及び着実な業務の遂行
- (3) 修繕等の要望への対応等
- (4) 事故予防、応急対応、災害対応

II 事業計画

2 人員配置計画等

(2) グループ全体の管理水準の確保、役割分担、職員の技術力等向上

1 管理事務所と統括組織の役割分担、指揮命令系統

臨海副都公園を統括的に管理するための組織形態や役割分担等は、以下のとおりです。
(別紙〈図1〉)参照

- (1) (株)東京臨海ホールディングスは、当グループの代表企業として事業全体の最終的な取りまとめを行い、東京都との連絡調整を行います。併せて進出事業者等で組織された「まちづくり協議会」と連携・協力し、臨海副都心の賑わいを創出するイベントや地域防災対策などを実施します。
- (2) 東京港埠頭(株)は、現場における海上公園の管理運営を担い、目標設定、進行管理、事業評価を実施し、公園管理水準の向上を図っていきます。
本社に公園事業部を置き、その指揮命令を受け、現場管理を統括する「公園センター」を配置します。「公園センター」には、センター長の指揮を受け、管理運営を担う「臨海管理係」、施設の維持管理を行う「施設係」と「機動補修チーム」を配置します。「公園センター」は、本社の目標に基づいて、事業計画を立案し、各係、管理事務所を統括して指定管理業務を執行するとともに、定期的あるいは随時に成果等を本社に報告します。
また、指定管理業務全体の目標設定、進行管理、評価と業務への反映を担う「マネジメントチーム」を本社公園事業部に置き、本社と現場が一体となって指定管理業務を効率・効果的に推進します。
- (3) (株)東京テレポートセンターは、臨海副都心の未処分地を活用した賑わいの創出を行うとともに、大規模イベント時の効果的な駐車場対策を実施します。

2 社員の技術や能力、接遇の向上を図るための取組

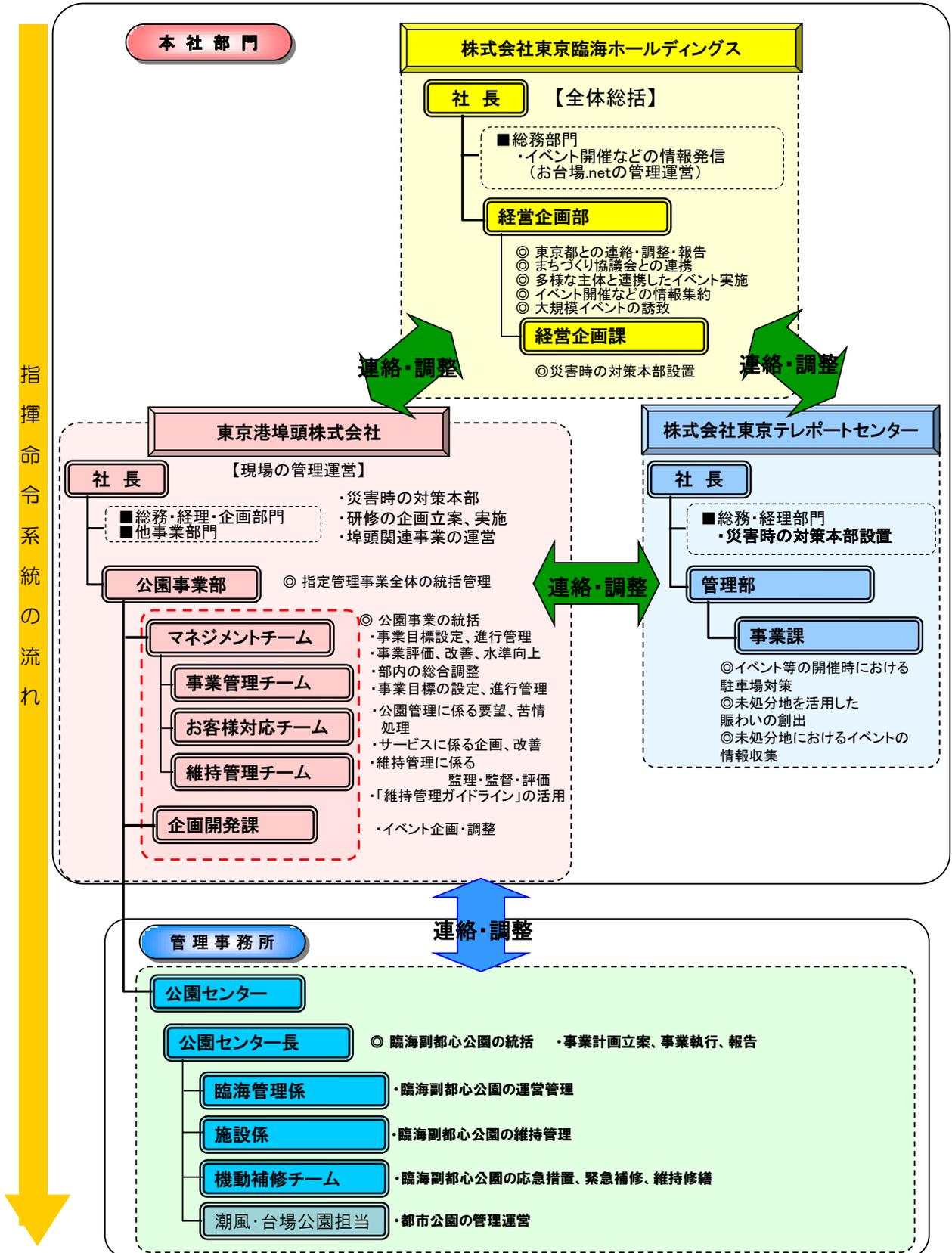
管理運営の基本的な考え方を実現していくためには、社員の能力向上が不可欠です。

これまで培った公園管理運営のノウハウを土台として、社員一人ひとりが更なるスキルアップが図れるよう、下記の5つの分野で研修等を実施します。

《5つの能力向上への取組》

行政代行能力の向上	指定管理者として求められる行政代行能力を向上させるための研修を実施します。 ●公園行政への一層の理解を深めるための講習会:年2回 ●社員各階層に求められる事務・技術研修:年2回
個人情報保護能力の向上	個人情報管理について、引続き厳格に対処するため、法令に則った情報セキュリティポリシーや個人情報保護に関する規程に基づく研修を実施します。 ●個人情報保護に関する研修:年1回 ●情報セキュリティポリシー遵守に関する研修:年1回
接客・接遇能力の向上	社員の接客・接遇能力向上のための接客研修・クレーム研修やバリアフリー研修を実施します。また、公園に寄せられる苦情・要望の対応結果をデータベース化し、社員間で共有することで、利用者サービスと社員の接客・接遇能力の向上を図ります。 ●経験年数に応じた接客・接遇研修:年1回 ●クレーム対応研修:年1回 ●バリアフリー研修:年1回 ●苦情・要望対応の実例を活用したOJT:年4回
維持管理能力の向上	維持管理能力の向上のため、土木・造園施工管理技士、樹木医、公園管理運営士等の資格取得支援のほか、技術力の向上や賑わいの創出に関する知識・能力向上を目的とした研修を実施します。 ●技術向上や安全管理のための内部、外部研修への参加:年5回 ●イベント企画運営に関する研修:年1回 ●各種資格取得の奨励・支援:適宜
危機管理能力の向上	事故や地震等の災害が発生した際の利用者の安全確保や新型コロナウイルス等の感染症予防対策などの危機管理能力を向上させる訓練や研修を実施します。 ●地震及び津波被害を想定した避難誘導訓練:年1回 ●RHDグループ等と連携した防災訓練:年1回 ●上級救命技能認定の全員取得及び更新 ●新型コロナウイルス感染症等の感染症対策に関する研修:適宜

〈図1〉



3 管理運営計画

(1) 海上公園の活用

1 まちのブランド力、魅力向上のための海上公園活用の考え方

- 臨海副都心は、都心からのアクセスに優れており、防災面での安全性も高く、職、住、学、遊という多様なライフスタイルを実現できる均衡ある都市としての性格だけでなく、豊かな緑、海の自然、港の景観といった、貴重な資源を有しています。また、OP・PP 競技大会や地域と一体となって進めているMICE・国際観光拠点化など、先進的・先導的な都市であると認識しております。
- 環境の変化に柔軟に対応し、臨海副都心における観光・交流のまちづくりを推進するため、臨海副都心や海上公園の特長を活かした集客力あるイベント等の開催が不可欠です。そのためには、公園を取り巻くステークホルダーと活性化に向けた理念の共有化を図り、地域で行われるイベントの企画実施に係る調整と合意を図ることが重要です。

このため、当グループは、進出事業者で構成されるまちづくり協議会が設置する「賑わい・集客プロジェクトチーム」にチームリーダーとして参画し、地域協働事業を牽引するとともに、臨海副都心の賑わいの創出に積極的に取り組んでまいります。
- さらには、今まで培ったノウハウを活かしたイベントの誘致や主体的参画を行い、近隣商業施設との協働推進や主催者同士の連携を拡充することによって、公園内の回遊性が高められるなど、臨海副都心のスケールメリットを発揮させることで、活性化を図り、まちのブランド力と魅力向上を目指します。

2 自主事業計画 (別紙〈図表1〉参照)

- 臨海副都心は、海外にも通じる「お台場」の知名度があるとともに、海、港が眺望できる良質な景観や砂浜等の水辺、水域施設等の自然資源、商業施設や教育文化施設等の観光資源、さらに、進出事業者等の所有するオープンスペースなど様々な資源を有しています。

広大なシンボルプロムナード公園には、セントラル広場、夢の広場、石と光の広場、花の広場などがあり、連携したイベントが開催でき回遊性が得られるのも大きな特長です。

また、お台場海浜公園を中心に隣接する都立潮風公園から都立台場公園に至る空間は、水と緑が連続する美しい景観を創出しています。
- 当グループは、こうした資源を活用し、臨海副都心の更なるブランド力と魅力向上に向けて、イベント等の企画や運営を計画的に行うことが重要かつ効果的であると考えます。
- そこで当グループは、(A) 臨海副都心の賑わいを主たる目的とする事業展開、(B) MICE・国際観光拠点化など先進的なまちづくりを目指す事業展開、(C) お台場海浜公園、隣接する都立潮風・台場公園の連続性を活かした事業展開を図ってまいります。
- 新型コロナウイルス感染症対策として、自主事業開催時は、国や都が定めるイベント開催の方針や関係団体等が定めるガイドラインを遵守した上で実施します。

〈図表 1〉

開催場所	自主事業の名称	開催時期	内容
臨海副都心全体	MICE・観光拠点化推進イルミネーション装飾事業（B）	通年	商業施設と連動したイルミネーションをお台場海浜公園やシンボルプロムナード公園内に設置
	MICE・観光拠点化推進情報発信機器整備事業（お台場 FreeWiFi）（B）	通年	お台場海浜公園、シンボルプロムナード公園など多くの来訪者が集まる公共スペースにおいて、全てのユーザーが利用できる無料 Wi-Fi 環境を提供
	ランニングイベント（A）（C）	4月～3月	スポーツに親しむ環境づくりと地域全体の活性化を目指し、ランニングコースを活用したイベントを開催
シンボルプロムナード公園（陸側）	花と緑のおもてなしプロジェクト（A）	4月・8月	花と緑をテーマに、春は関東最大規模の300品種20万球のチューリップ、夏は企業と連携した大規模なサマーガーデンを展示し、おもてなし文化を発信
	フリーマーケット（A）	4月～3月	リサイクルイベントを通じて、環境負荷低減に関する取組をPRし、都民の交流の場と地域の賑わいを創出
	国際交流イベント（A）	4月～3月	文化交流、地域振興、環境配慮をテーマに実施するイベント
	スポーツイベント（A）	4月～3月	スポーツに親しむ環境づくりを目指し、子供から大人まで楽しめるスポーツイベントを開催
お台場海浜公園（海側）	マリンスポーツ教室（A）	4月～10月	スポーツに親しむ環境づくりを目指し、公園の水域を活用した気軽にマリンスポーツに触れる機会を提供
	海の灯まつり（A）	7月	7色のペーパーランプに来園者と共に火を灯し、砂浜に地上絵を描くことで、夏の夜をロマンティックに演出するイベントを開催
	お台場釣り教室&BBQ（C）	8月	お台場海浜公園の磯浜で釣り教室を開催後、潮風公園でバーベキューを楽しむイベントを実施
	お台場レインボー花火（A）	12月	臨海副都心の賑わいの創出を目的に地域企業と連携した花火大会

（A）＝臨海副都心の賑わいを主たる目的とする事業

（B）＝MICE・国際観光拠点化など先進的なまちづくりを目指す事業

（C）＝隣接する都立潮風・台場公園の連続性を活かした事業

(2) 2020年東京オリンピック・パラリンピック競技大会に関する自主的な事業計画

◆ 2020年東京オリンピック・パラリンピック競技大会を契機とした魅力向上と利用促進への取組

臨海副都心地区は、お台場海浜公園を始め、多くの公園が競技会場及び関係施設に隣接していることから、OP・PP 競技大会を契機に、国内外から多くの方が来訪されると認識しています。

そこで、私たちは、企業等と積極的に協働・連携して、都民等がスポーツに親しみ、交流する機会を提供するため、公園の特長を活かした次のような自主事業を展開し、公園の魅力向上と利用促進に取り組んでいきます。

1 スポーツに親しむ機会の創出

(1) ナイトマラソン(ランニングイベントの具体的一例)

シンボルプロムナード公園に設置されたマラソンコースを活用して、特に夏は暑さの和らぐ夕刻から、ランニングイベントを開催し、スポーツに親しむ機会を創出するとともに、公園と地域の利用促進を図ります。OP・PP 競技大会終了後も都民が気軽にスポーツに親しみ、公園で過ごす時間を楽しんでいただけるよう継続実施していきます。

(2) トライアスロン教室(マリンスポーツ教室の具体的一例)

OP・PP 競技大会において、お台場海浜公園での開催が予定されているトライアスロン競技に親しんで頂くため、トライアスロン教室を開催します。教室は、近隣小学校等でのスイム・バイク練習、公園でのランニング練習など、スポーツの振興を図ります。

2 公園の魅力の向上

(1) 海の灯まつり

お台場海浜公園の砂浜で、数多くのペーパーランプにより幻想的で美しい様々な地上絵を描き、公園の魅力が臨海副都心に訪れる多くの人びとに広く発信していきます。OP・PP 競技大会終了後もお台場海浜公園の夏の風物詩として定着している本イベントを継続して実施し、公園の魅力向上と利用促進を図っていきます。

(2) 花と緑のおもてなしガーデン(花と緑のおもてなしプロジェクト)

周辺に競技会場や関係施設が多く立地するシンボルプロムナード公園において、日本の花卉園芸技術に培われた美しい花などで彩る「花と緑のおもてなしガーデン」を設置し、来園者が四季を通じて花を楽しめる場を提供します。

(3) 臨海副都心チューリップフェスティバル(花と緑のおもてなしプロジェクト)

都会にいなながら季節感や華やかさをダイナミックに感じられるよう、シンボルプロムナード公園全域で、300品種20万球のチューリップによる景観づくりを都民、近隣の学校、まちづくり協議会と協働で実施します。

また、花が満開になる時期に参加型のイベントを開催し賑わいと魅力を創出します。

3 都民・企業との協働

○ 環境美化活動

都民、企業、まちづくり協議会と連携し、公園の清掃活動を実施します。競技大会開催時に海外からのお客様を良好な景観でお出迎えするとともに、OP・PP 競技大会終了後も実施していくことで、都民や企業のボランティア文化の醸成に寄与します。

※OP・PP 競技大会の開催や新型コロナウイルス感染症対策により、一部のイベント開催が中止となる場合があります。

(3) 進出事業者、住民とのパートナーシップ強化

1 進出事業者や都民等との協働・連携の考え方

海上公園は、地域やそれぞれの特性に合わせて、その魅力や価値を高めていくために、進出事業者や都民等との協働・連携による取組みが不可欠であります。そのため、積極的に協働・連携の機会を作り、管理運営の基本的な考え方【1 管理運営に関する基本的事項】2(1)参照)を共有しながら、海上公園の活性化に取り組みます。

2 進出事業者等との協力体制

- 臨海副都心公園で開催する各種イベントは、公園利用者の多様なニーズに的確に応え、質の高いサービスを提供できるよう、臨海副都心の進出事業者等との緊密な協力体制を築く必要があります。
- そのため、当グループとまちづくり協議会及び進出事業者である会員各社で構成する賑わい・集客、環境、防犯・防災に関するプロジェクトチームを通じて、情報交換や地域の声を企画内容に反映させるなど協力体制を構築し、イベントを実施してまいります。
- イベント等の開催にあたっては、事前に進出事業者等と情報共有し、地域一体となって多様な情報発信を行い臨海副都心公園の賑わいの創出を図ります。

3 ボランティア団体等との協働・連携

- 各種イベント等の実施にあたっては、進出事業者や様々なボランティア団体、NPO等との協働・連携を積極的に図り、臨海副都心公園と地域一帯の価値を高めていきます。

具体的取組み例	実施場所
花壇ボランティアのコーディネート	シンボルプロムナード公園、東京テレポート駅前
企業等と協働する清掃活動	お台場海浜公園、シンボルプロムナード公園、水の広場公園
進出事業者と協働するチューリップの球根植え付け 企業等と連携する花壇づくり	シンボルプロムナード公園
ランニングイベント開催時のコース管理、給水等	シンボルプロムナード公園
海の灯まつりでの住民・企業参加のペーパーランプ並べ	お台場海浜公園

4 地域と連携した自主事業の実施

- 自主事業の実施にあたっては、まちづくり協議会との連携を活かし、進出事業者に対して参画や出店を促すとともに、地元で活動する団体や住民の協力を得ながら、臨海副都心全体に拡大するようなイベントを展開してまいります。
- また、当グループが管理している公園や未利用地のイベント開催予定と進出事業者のイベント情報を相互に共有し、自主事業や持込みイベントを同時開催するなど、集客の相乗効果を図り、臨海副都心全体の賑わい創出に貢献してまいります。

具体的取組み例	実施場所
チューリップフェスティバルでのNPOによるワークショップ	シンボルプロムナード公園
モータースポーツジャパンの開催	シンボルプロムナード公園、未利用地
働くくるま大集合！	シンボルプロムナード公園
お台場海浜マラソン	お台場海浜公園、近隣小学校

(4) 大規模イベント時の効率的な駐車場対策、トータルな交通対策

◆ 臨海副都心での交通対策に関する考え方

臨海副都心では、大規模イベントが頻繁に開催され、多数の入場者や関係者が、りんかい線、ゆりかもめ、水上バス、自動車など様々な交通手段で来訪します。こうしたことから、臨海副都心への交通アクセスの円滑化、域内移動や利便性向上、駐車場の確保等を図るには、トータルな交通対策が重要であると考えます。

1 大量の集客力あるイベント開催時等の効果的な駐車場対策

- (1) 当グループは地域に密着した事業者である強みを活かし、海上公園のイベントをはじめ、まちづくり協議会や地域の企業・団体等を通じて、臨海副都心の様々なイベント情報を収集するとともに、イベント主催者等との情報交換や調整などを行い、駐車場対策の効果的な実施を図ってまいります。
- (2) 当グループの構成員は、臨海副都心の駐車場対策や交通混雑緩和対策などを協議・検討する組織である「臨海副都心地域駐車場連絡協議会」(構成会員:進出事業者、まちづくり協議会、警視庁や湾岸警察署、行政機関など)の会長を務めるとともに、事務局を担っております。
- (3) 同連絡協議会の構成会員には、地域の商業・娯楽施設、展示施設、ホテルやコンベンション施設等の管理者が多いことから、同連絡協議会を通じて、繁忙期のイベントなど様々な催事情報を把握し、必要な調整等を行っております。
- (4) OP・PP 競技大会の開催などにより注目されている臨海副都心では、国内のみならず、海外からの来訪者のバス利用が増加の傾向にあります。そのため、臨海副都心内の既存バス駐車場は、スペースが限られていることから、駐車場、バスレーンを整備するなど需要に対応した交通混雑の緩和を図っています。
また、一般車両に対しては、夏休み期間中等の繁忙期に臨海副都心内の駐車場空き情報をリアルタイムに提供するサービスを行い、駐車場利用者の利便性の向上と駐車場やその周辺道路の混雑緩和を図ります。
- (5) 今後も引き続き、大規模イベント時等来訪者の需要にあった臨海副都心全域での効果的な駐車場対策に取り組んでまいります。

2 トータルでの交通連携策と交通対策

- (1) 臨海副都心での域内移動や利便性向上のため、まちづくり協議会と連携し、地域の企業9社とともに「無料巡回バス」(東京テレポート駅～台場の各商業施設等～青海臨時駐車場～青海・青海南の各商業施設等間)の共同運行を実施しております。(R元年度乗車実績:301, 126人)
また、東京都の社会実験(MaaS 社会実装モデル実証実験等)へ積極的に協力するなど、まちづくり協議会と連携し、地域内の交通連携策と交通対策を図っていきます。
- (2) 当グループのホームページ上にて、「電車」「バス」「船」「車」の手段別に臨海副都心への全アクセス方法を案内するとともに、各交通手段の魅力を発信していきます。
また、まちづくり協議会会員であるゆりかもめやりんかい線へイベント予定情報を提供し、必要に応じ両交通機関が運行計画に反映することで、イベントによる交通需要の突発的な増加に対応可能な体制を構築しています。さらに、周遊きっぷなど地域内の交通連携に向けた取組を、まちづくり協議会と連携して検討していきます。
- (3) 東京モーターショー開催時には、青海臨時駐車場利用者に対しモーターショー入場券を駐車場にて販売するなどの連携を行っております。
- (4) 今後も引き続き、地域の企業・団体等と連携した取組を実施するとともに、大規模イベント時には、地域内の各交通機関に対し輸送力の強化(増便・増発等)を要請するなど、臨海副都心のトータルな交通連携策・交通対策の推進に努めてまいります。

(5) まちが一体となった防災対策

◆ 防災対策についての取組

当グループは、臨海副都心の骨格を成し、シンボルプロムナード公園等、多くの来訪者が行き交う公園の指定管理者として、地域防災の観点から発災時の連絡体制を整備します。また、日常的に防災情報の提供や施設の点検を励行し、発災時は初動対応における行政への支援を最大限実行してまいります。

1 防災体制

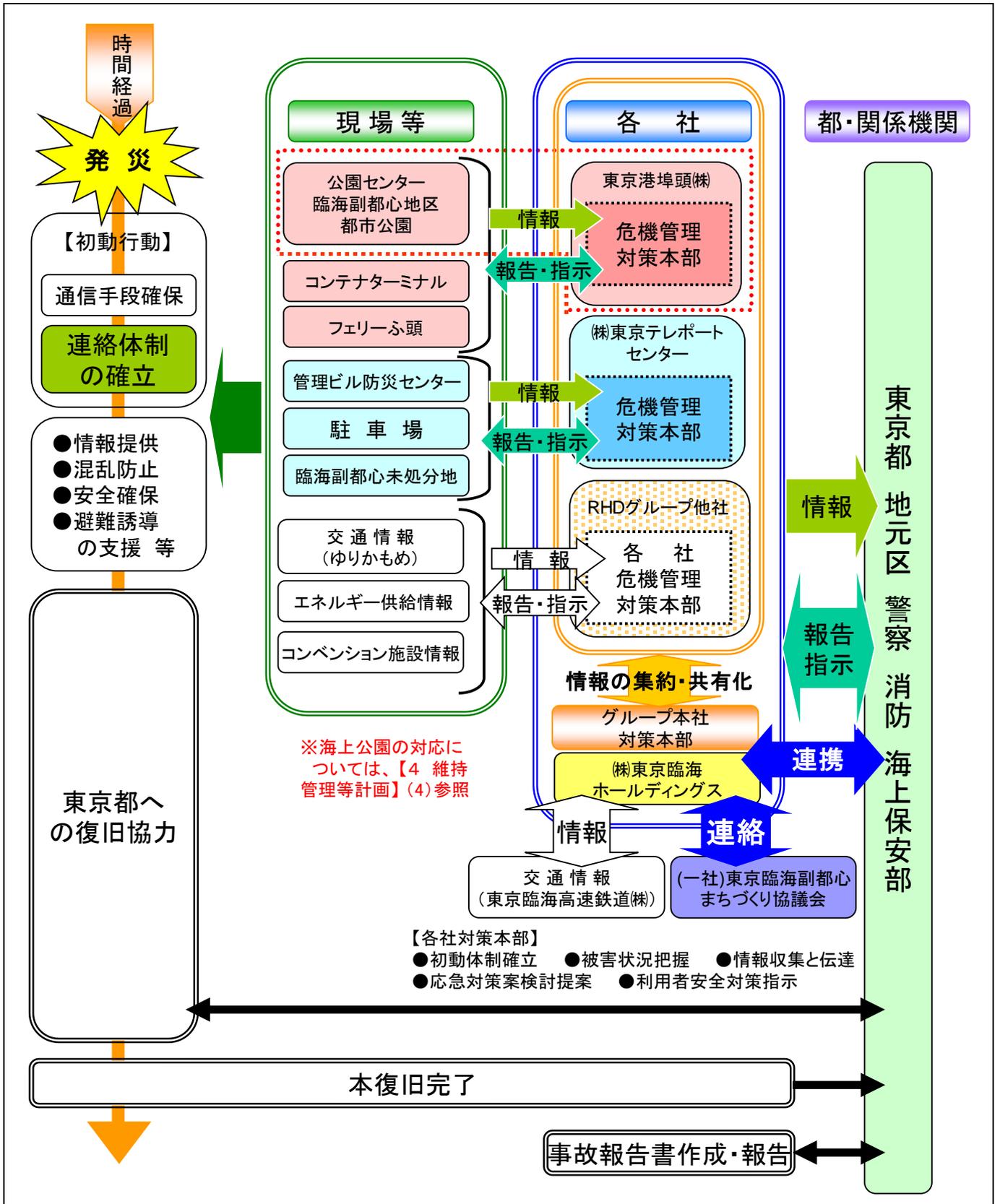
当グループは、発災時には対策本部を速やかに設置し、以下のとおりグループ内危機管理体制を発動します。（別紙〈図1〉参照）

- (1) ㈱東京臨海ホールディングスがRHDグループ各社の情報収集を、東京港埠頭㈱が海上公園等の情報収集を、㈱東京レポートセンターが臨海副都心内の所有各ビル・未処分地・駐車場関連の情報収集を発災後迅速に行います。
- (2) 各社は、東京都に状況及び対応を速やかに報告すると同時に、情報の一元化を図るため㈱東京臨海ホールディングスに情報の集約を図ります。
- (3) RHDグループ各社に設置された防災無線や東京港埠頭㈱が公園センター及び本社各部に保有する災害用携帯電話・無線、㈱東京レポートセンター本社と同社所有の臨海副都心内各ビル防災センターが保有する衛星電話を活用し、グループ内で強固な情報連絡体制を確立してまいります。

2 防災への具体的な取組

- (1) 平常時の取組
 - 来訪者、就業者、居住者に対し、まちづくり協議会を通じて、地区内残留地区として指定されている臨海副都心の安全性や大規模災害時の車輛通行禁止措置、帰宅困難者向けの心得を周知するなど、防災に関する情報を発信してまいります。
 - 発災時、耐震強化岸壁背後にある有明西ふ頭公園は、緊急救援物資等の仕分け・一時保管場所等のオープンスペースとして活用される可能性があるため、平常時より、災害の発生を想定したスペースの確保、重点的な施設点検を行います。
 - まちづくり協議会に設置されている「防犯・防災プロジェクトチーム」に参画して地域との連携体制を強化することで、広域的な情報を収集・発信のできる体制づくりを推進してまいります。
 - 関係各区との連携により公園内に設置した防災無線の活用、まちづくり協議会等と連携した帰宅困難者対策の強化などの取組を進め、地域の防災対策に一層貢献してまいります。
 - RHDグループ各社に整備した防災無線を活用し、定期的に防災無線訓練を実施することで、RHDグループをあげて、発災時の体制強化に取り組みます。
- (2) 発災時の取組
 - 臨海副都心は、避難の必要のない地区内残留地区であることから、発災時は来訪者に対して、海上公園内に留まることを呼びかけます。一方、津波注意報・警報が発令された場合は、お台場海浜公園など海に面する公園については、高台への避難を誘導します。また、公共交通機関の運行情報等についても、随時情報提供を行います。
 - 有明西ふ頭公園については、直ちに施設・地域の被災状況を確認の上、緊急救援物資等の仕分け・一時保管場所としての使用の可否及び地域道路ネットワークの状況について東京都に速やかに報告いたします。
 - 帰宅困難者に対しては、東京都との連携により、RHDグループ各社所有の一時滞在施設の開設、ゆりかもめ・りんかい線・道路交通インフラの情報提供を行います。また、水上輸送基地として運用が想定されるお台場海浜公園・青海・有明客船ターミナルへの帰宅困難者の誘導を支援してまいります。
 - RHDグループ各社の情報を防災無線等により㈱東京臨海ホールディングスに集約し、指示系統を確立させることで、グループ一丸となって、災害に対処します。

<図1>



(6) 都民等のニーズ把握、アピール手法、多様な利用者への対応

1 臨海副都心公園の特性とニーズの把握

- (1) 臨海副都心公園は、シンボルプロムナード公園をはじめとして、職、住、学、遊のバランスのとれた都市の骨格を成しており、他では見られない豊かな緑や美しい海辺の景観が楽しめるだけでなく、防災空間としても重要な役割を果たしています。
- (2) 新型コロナウイルス感染拡大防止に向けた「新しい日常」の浸透により、近場で過ごす方が増加傾向にあることや、東京国際クルーズターミナルの開業により、一層公園の利用が高まるものと認識しています。
- (3) お台場海浜公園では、景観や水辺に親しめる観光地としての利用が定着し、国内外からの来訪者が多く訪れていることから、多言語翻訳機を活用した案内やユニバーサルデザインを意識した公園管理、無料Wi-Fiや授乳室、外貨両替機のサービス提供など、おもてなしを行います。
また、ライフスタイルの変化に伴う健康志向の高まりからランニングや水域での様々なマリンスポーツを行う利用者が増えているため、周囲の公園とのつながりを活かしたランニングイベント、砂浜や水域を活かしたマリンスポーツ教室を実施し、誰もがスポーツをしやすい環境を整えます。
- (4) 私たちは、利用者サービス向上を図るため、顧客満足度調査を実施し、日頃より利用者から貴重なご意見をいただく等、ニーズの把握を行い、管理運営に役立てていきます。

2 多様な手法を用いた情報発信 (図1参照)

- (1) 多くの都民等に海上公園の魅力を知っていただくため、多言語のHPやSNSを活用し、臨海副都心公園で行われるイベント、OP・PP競技大会の情報や公園の見どころなどの情報をタイムリーに提供します。
また、外国人利用者など誰もが公園を安心して快適に利用できるよう多言語の翻訳機を活用し受付をするとともに、臨海副都心公園を中心とした多言語のエリアマップを作成し、情報を収集できる環境づくりを進めます。
- (2) 東京都や地元区の行政広報の活用はもとより、地元情報誌、りんかい線等公共交通機関の広報媒体との連携、まちづくり協議会、地元自治会、地元小中学校との連携など、広域・地域にわたる情報発信を行い、海上公園の魅力を積極的にアピールしてまいります。

3 バリアフリー化の推進

誰もが公園を快適に利用できるよう、障がい者や高齢者に対する理解と積極的な手助けの気運を広めるため、社員の理解促進を図る研修を実施します。また、多言語表記やバリアフリーマップをホームページ等で広報することによりバリアフリー化を推進していきます。

4 キャッシュレス決済の導入

キャッシュレス化が急激に加速する状況の中、臨海副都心公園においても自動販売機や売店でキャッシュレス決済を導入し、多様な支払ツールに対応します。

5 喫煙所の効果的な運用

臨海副都心公園の中でも多くの人々が訪れ、行き交うお台場海浜公園やシンボルプロムナード公園には、東京都福祉保健局が定める「受動喫煙防止対策施設管理者向けハンドブック」に沿って、受動喫煙を生じさせることがないよう、当グループが設置した喫煙所を効果的に運用します。

<図1>

ホームページ等

HP・SNS によるリアルタイムな情報提供

- ・イベントカレンダーの掲載
- ・四季折々の花の情報等の掲載
- ・東京お台場.net への情報掲載

広 報

- ・広報東京都・区報への情報掲載
- ・区役所広報コーナーへの情報掲載
- ・地域ミニコミ誌などへのイベント情報の提供

公共交通機関(ゆりかもめ等)と連携したイベント情報の発信

(一社)東京臨海副都心まちづくり協議会と連携した情報発信

地元小中学校への情報提供

公園やスポーツ関連施設、観光関連施設などとの相互案内
(イベント情報や施設の利用情報)

(7) 苦情・要望対応

1 苦情・要望は、様々な手段により的確に把握します

CS(顧客満足度)アンケートを実施するほか、HP上の専用フォーム、電話またはFAX、郵便、現場の直接対応・意見箱の多様なチャンネルで利用者の声を収集します。

2 把握した苦情・要望は、その内容や緊急度に相応しい手順で対応を行います

苦情・要望は、公園に関わる法令や「苦情・要望対応マニュアル」をもとに公平・公正の視点に立って対応します。具体的には、以下のような視点から検証します。

- (a) 公園の方針やルール、管理水準に照らしてどうか
- (b) 他の利用者への影響はどうか
- (c) 特別な利害があるかどうか
- (d) 個人的あるいは一時的かどうか など

苦情や要望等が生じた場合は、まず、緊急を要する内容か否か、指定管理者の判断で処理できる範囲か否かを見極めます。

指定管理者の判断で処理できる範囲の場合、緊急・即対応の案件は、速やかに対応し、関係者との調整を要する案件は、マネジメントチームが東京都と連携して処理方法を決定し、対応結果を東京都に報告します。

なお、苦情・要望は、個人情報の保護を徹底することを前提に、ご意見の内容とその対応を分類し、データベースとして蓄積することで、社員研修やマニュアル改訂の業務改善に役立てます。

3 苦情・要望は検証・評価の上、必要に応じて業務に反映させます

苦情・要望は、下記のPDCAサイクル活動によって、公平・公正の観点から検証・評価します。その結果、改善が必要と思われる事案は、業務に反映させるとともに、対応結果について適宜情報発信し、利用者の利便性向上に役立てます。

[計画：P] 基本的な処理方針や判断基準を定めます。

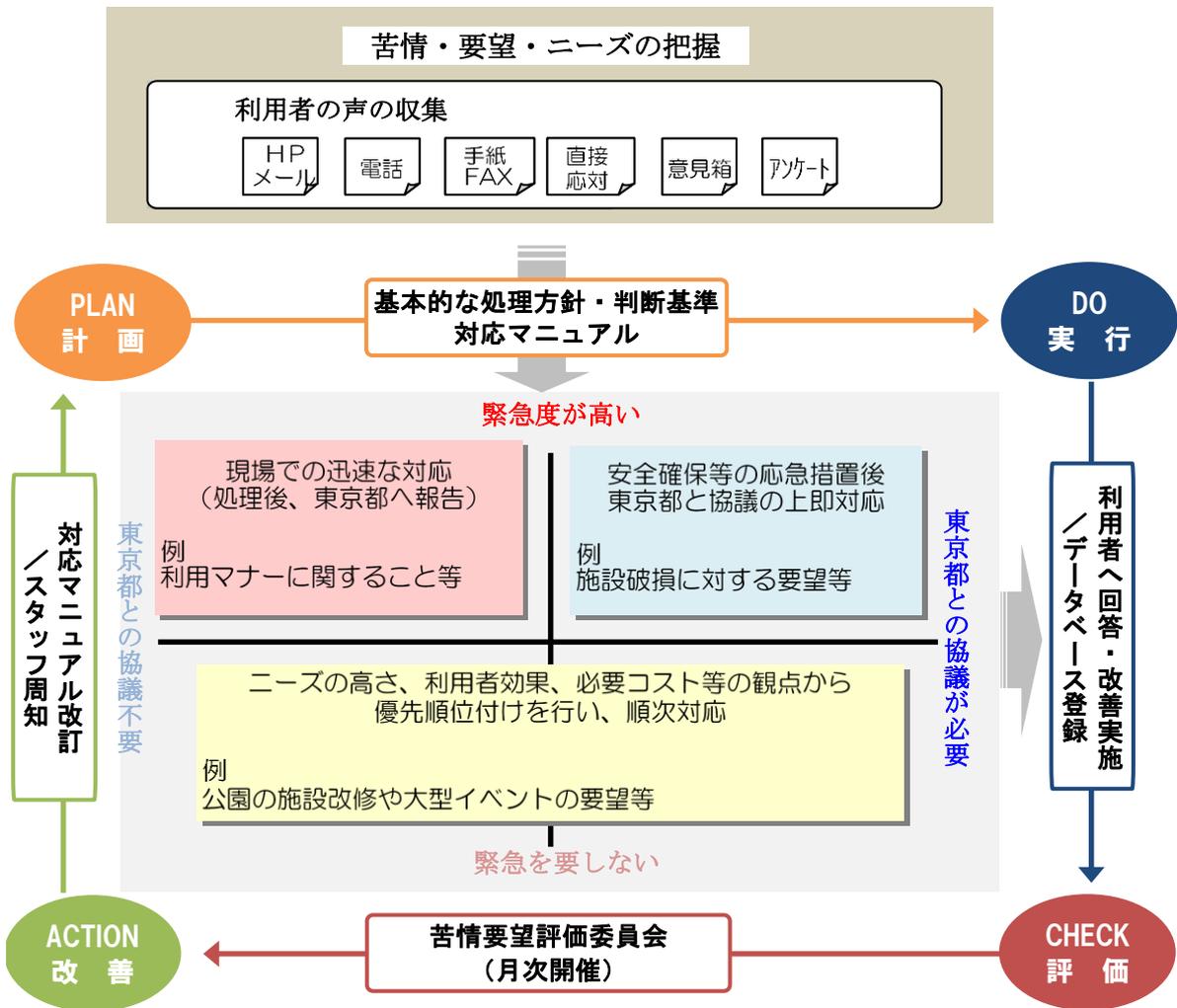
[実施：D] 方針に基づき、苦情等の対応を行い、当社が運営する全ての公園の経過や対応結果を組織全体で共有し、安定したサービスを提供していきます。

また、対応結果について、施設内掲示等により利用者へ情報発信します。

[評価：C] 対応結果について、東京港埠頭(株)公園事業部幹部社員で構成される「苦情要望評価委員会（月次開催）」にマネジメントチームが報告し、評価、検証します。

[改善：A] 改善の必要がある場合は、「対応マニュアル」を改訂し、スタッフに周知することで同じ問題を発生させないようにします。

苦情・要望への対応フロー図



4 維持管理等計画

(1) 維持管理の基本方針

1 海上公園の果たす社会的役割

- 海上公園は、全国、都内の公害問題が顕在化した昭和40年代後半に、自然の回復を図るとともに、海を都民へ開放することを目的として、東京都が取り組んだ計画的な公園緑地プロジェクトです。同プロジェクトは、東京都市計画公園緑地との整合を図りつつ23区の四分の一の面積を占める臨海地域及び水域に、葛西から羽田沖まで続く水と緑のネットワークを創造するとともに、水域、なぎさ、砂浜、栈橋といった都市公園では見られない施設を公園化するなど、全国でも類のない先駆的な事業と認識しています。

臨海副都心公園は、海辺の景観が美しいお台場海浜公園、臨海副都心の各エリアをつなぐとともにまちの安全を確保するシンボルプロムナード公園などが効果的に配置されており、都民が海に親しみ、自然に触れ合うことができ、臨海副都心のまちづくりや魅力の向上に貢献するなど大きな社会的役割を担っております。

- 当グループが維持管理を実施するにあたっては、以上のような海上公園の社会的な役割や位置づけ、臨海副都心公園の個性豊かな施設の特長を理解し、その価値を更に高めることを目標として、これまでのノウハウと万全の体制を持って、質の高い維持管理を実施してまいります。

2 快適性・安全性を重視した維持管理

海上公園の果たす社会的役割を踏まえ、東京都の維持管理方針、仕様、運営方針に基づくとともに、これまでの維持管理実績のノウハウを結集した独自の「維持管理ガイドライン」を活用し、利用者の安全・安心と快適性を重視する維持管理を基本方針とします。

(1) 予防管理による安全性の確保

- ① 施設の日常点検や定期点検に加え、予防管理の手法を基本とした独自の「パークメンテナンス方式」（別図1参照）を活用し、修繕履歴から不具合傾向の把握や施設等の劣化を予測した上、計画的な修繕や部品交換を行うなど、利用に影響を及ぼさないよう、きめ細やかな維持管理を行います。
- ② 臨海副都心公園は、特徴である水域施設や航路施設があるため、砂浜や護岸の陥没の有無、柵・灯浮標の不具合、救命施設（浮環や梯子）の設置状況等といった施設の日常点検を徹底し、不具合や異常の早期発見と迅速で的確な対応を行います。
- ③ 緑地管理については、それぞれのエリア機能に合わせた剪定等を行い、植物の生長や季節に応じて形状を予測するとともに、園内照度改善や見通しを確保しながら景観や地域の防犯・防災に配慮した樹木管理を行います。

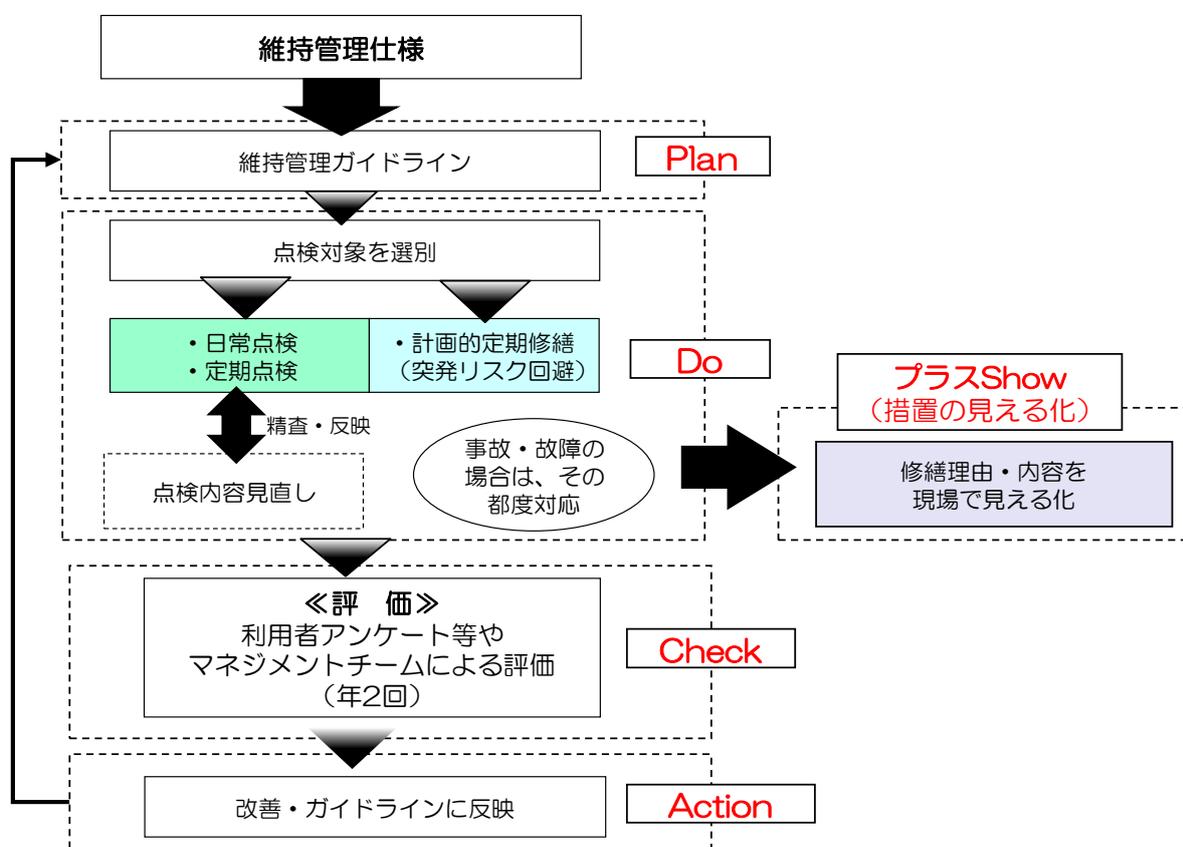
(2) 利用者に満足いただける快適性

- ① MICE・国際観光拠点化の推進やOP・PP競技大会の開催などにより、日本の代表的な観光地として、国内外からの来訪者を清潔さや美しい景観でお迎えすることが維持管理を行う上で重要です。このため、きめ細やかでタイムリーな清掃、健全な生育と景観形成を追求した緑地管理、さらには、公園全体を活用したチューリップフェスティバル等のイベントにより季節感を演出し、美観に努めるなど快適で美しい臨海副都心公園の維持管理に積極的に取り組みます。
- ② 維持管理活動全般にわたり環境や福祉への配慮を重視します。例えば剪定作業により発生する枝葉を堆肥化し土壌へ還元します。また、ユニバーサルデザインや福祉のまちづくりの観点から、多言語案内板の設置や段差解消など、誰もが安全・安心、かつ快適に利用できるよう公園づくりを行います。

〈別図1〉

「パークメンテナンス方式」

《修繕履歴や点検から不具合の傾向を把握》
施設の劣化を予測 → 計画的な修繕 → 利用者の安全を確保



(2) 東京都との連携及び着実な業務の遂行

1 東京都との連携・協力・検査体制

東京都との維持管理業務に係る連携・協力・検査体制は、「定期的な報告に係る事項」と「協議を通じて東京都と連携を図る事項」に分かれるものと考えます。報告等にあたっては、マネジメントチームが自己検査を徹底した上で、誠実かつ確実に遂行いたします。

(1) 定期的な報告に係る事項

① 年間計画書の提出

緊急対応等経費に相当する修繕における年間修繕計画、直営・外注作業の年間作業実施計画については、東京都との事前協議も含め、期限までに確実に提出いたします。

② 維持管理作業の実施

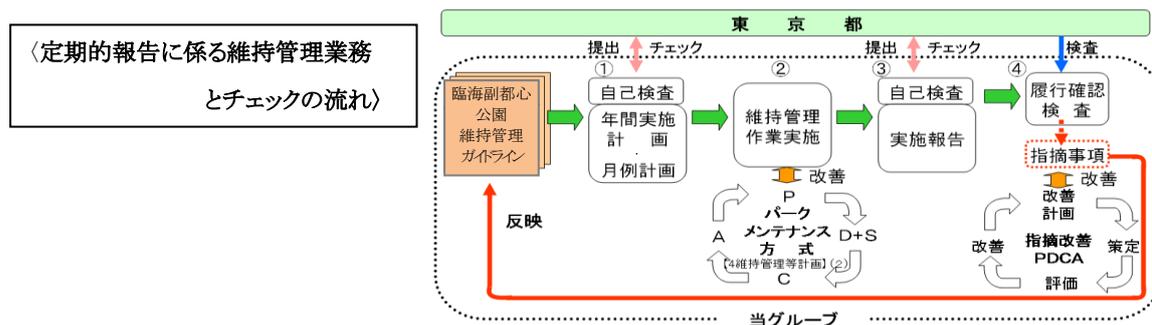
計画に記載された維持管理項目については、独自のパークメンテナンス方式により、業務改善を図りながら、報告書へ反映します。

③ 実施報告の提出

毎月の実施報告については、小修繕の実績や図面・写真を添付するなど、分かり易い形で東京都に提出いたします。

④ 東京都の履行確認検査への対応

実施結果に係る東京都の検査については、事前に仕様書・設計書・契約書・作業報告書等を精査・準備し、検査に即応できる体制を整えます。指摘や意見等については、真摯に受け止め、顛末を記録した上で、速やかな改善を図るとともに、維持管理ガイドラインに反映いたします。



(2) 協議を通じて東京都と連携を図る事項

① 年間実施計画等に無い突発的な緊急時対応

事故・災害復旧等による緊急の場合は、事実確認と応急措置を実施し、速やかに東京都に報告と協議を行います。利用者の安全性や利便性等を確保する修繕は、現状と目的、費用対効果などを説明したうえで実施の可否、施工方法について事前に東京都と協議します。

② 指定管理者の権限の及ばない案件

通常の維持管理を超えるもの、または社会性・事件性の強い事件・事故が発生した場合には、東京都をはじめ、関係機関と綿密な協議を行いつつ的確に対応します。

2 外部発注業者への指導・監督・検査体制

当グループが発注する外部業者に対しては、東京都の施工要領や監督基準を準用して業務の指導監督にあたっていきます。具体的には以下により業務内容をチェックして適切な管理水準を維持します。

- (1) 業務が着実に実施されるよう、作業開始前、作業履行中など定期的に責任者と十分な打合せを行い、仕様に基づき工程管理、安全管理、品質管理について細部にわたる指導監督を徹底します。
- (2) 履行中の現場確認や中間検査、履行後の検査は、当グループが任命した検査員が、公正な立場での確かな検査を実施します。
- (3) 検査員・監督員は、専門研修を行い一層の検査能力、監督能力の維持向上を図ります。

(3) 修繕等の要望への対応等

1 都民や東京都からの修繕等の要望に対する基本的な考え方

- (1) 当グループは、都民等から修繕要望を受ける前に、計画的・先行的修繕により突発事故の発生を抑止する予防管理の考え方を柱とした独自のパークメンテナンス方式を活用して、常に良好な施設の状態を実現していきます。
- (2) 公園利用の変化に伴う施設の補修・改良など、既存施設の形状、数量や機能を向上することを目的とした要望に対しては、現状を把握し、マネジメントチームが速やかに分析・判断するとともに、東京都に報告しながら以下のとおり迅速かつ誠意をもって対応します。
 - ① 緊急を要する案件
緊急案件は、利用者の安全を第一優先とし、現場への立入禁止等の保全措置を行い、東京都と調整しながら迅速に対応します。
 - ② 緊急を要しない案件
要望等の趣旨と現場の調査確認を行った上で、マネジメントチームと手法を検討し、東京都と調整しながら機動補修チーム及び専門業者が、迅速に対応します。
 - ③ 大規模な補修や改良を伴う案件
マネジメントチーム及び技術的知見を持つ東京港埠頭(株)技術専門部門による検討会を実施し、東京都や関係者と協議を進める中で、必要な提案を行っていきます。合意のできた案件については、可能な範囲で計画的に対応します。



2 オリンピック・パラリンピック競技大会後の施設補修、施設改良に対する基本的な考え方

- トライアスロンなどの会場として利用されるお台場海浜公園やシンボルプロムナード公園は、大会後もその跡地に多くのお客様の来訪が予想されることから、公園全体の安全・安心の確保と美しい水と緑で囲まれた公園を維持することが重要と考えます。
- そこで、再整備された施設に対しては、独自のパークメンテナンス方式を活用した維持管理に積極的に取組むとともに、環境や福祉への配慮も重視し、多くの人々が美しい公園の景観を楽しんでいただけるよう取組みます。また、都民等から寄せられる施設の補修・改良などの要望に対しては、東京都へ報告・協議の上、必要に応じて対応していきます。
- なお、再整備工事は長期間にわたると想定されることから、都民に対して工事のスケジュールを発信するとともに、問い合わせ等についても丁寧に説明していきます。

3 支出については、以下のカテゴリーに分けて確に対応

- (1) 30万円未満の修繕
30万円未満の修繕は、利用者の安全性に関わるものを第一優先に、迅速に対応いたします。
- (2) 30万円以上の修繕
30万円以上の修繕については、東京都へ提出する年間修繕計画に基づき実施し、計画書に記載がない緊急修繕が発生した場合は、既存計画との整合性や優先順位付けなどについて、東京都と協議し、対応いたします。
- (3) 緊急事態への対応
緊急事態には、安全性を第一に、事実関係を速やかに調査し、応急措置を実施します。根本的な課題や大規模な形状、数量や機能の変更を伴う案件については、マネジメントチームが中心となり、東京都と協議の上、実施主体や方法を明確にします。この場合においても、当グループは可能な限り柔軟に対応できるよう取組んでまいります。

(4) 事故予防、応急対応、災害対応

日々起こり得る事故の予防や事故への対応は、公園管理の現場を担う、東京港埠頭(株)が原則として対応するものとします。

1 日々起こり得る事故の予防

- (1) 臨海副都心公園において、日々起こり得る事故としては、①お台場海浜公園の磯浜や砂浜等での熱中症や水難事故等の発生 ②イベント開催時における、新型コロナウイルス感染や接触事故の発生 ③ふ頭・緑道公園の樹木の生育や園路状況に起因する事故が想定されます。
- (2) このことから、公園の日々の管理では、事故防止策として、①熱中症に対しては、受付窓口、巡回時での声かけや園内放送による注意喚起を励行します。お台場海浜公園の砂浜には、繁忙期にライフセーバーを配置し監視強化を図り、その他の親水域では、サインの設置や放送、巡回時での声かけにより注意喚起を行います。水域施設(磯浜、砂浜、航行安全標識、安全柵、救命浮環等)については、徹底した日常点検を行い、不具合を発見した場合は、迅速な対応を行うとともに、流れ着く漂着物にも十分な注意を払っていきます。設置するサイン等は、外国人来訪者に配慮して、多言語表記にします。②イベント開催時には、事前に国や都が定めるイベント開催の方針や関係団体等が定めるガイドラインの遵守、適切な誘導員の配置、入園車両の制限などを行い、万全な安全対策を図ってまいります。③樹木や園路等の公園施設については、予防管理を基本とした「パークメンテナンス方式」による維持管理を徹底します。

2 事故が発生した場合の応急対応

事故が発生した場合は、初動体制を確立し、迅速かつ的確な応急措置を行い影響を最小限に留めます。(別図参照)

(1) 日常で発生した事故

日常で怪我や病気が発生した場合は、必要に応じ救急要請をするとともに、上級救命技能認定の資格を有する社員が迅速かつ適切に応急処置を行い、東京都・関係機関へ速やかに報告を行います。また、公園管理事務所にAED・救急箱を常備し、救命研修を行い常に社員スキルの向上を図り、事故対応に万全を期していきます。

(2) 公園機能に影響をもたらす事件・事故

台風、大雨や雪害等による施設損壊、倒木等の被害、落雷による停電には、機動補修チームや維持管理の専門チームがスピーディーに対処します。事件・事故等は、初動に正確性を求め、警察・消防・海上保安部への迅速な連絡・対応を行い、東京都・関係機関へ速やかに報告します。

(3) 社会的影響の強い事件・事故

公園の大規模損壊等は、社会的影響が想定されるため、対策本部を本社に設置し、本社と現場の社員が一丸となって対応していきます。また、当公園は東京港のふ頭施設に近接していることから外来種であるヒアリが発見された場合には、「ヒアリ同定マニュアル」に基づき、迅速・適切に対応します。なお、東京都・行政機関との連絡には専用回線を確認し、情報の混乱を防ぐとともに、迅速な情報交換を行っていきます。

3 台風における対応

- (1) 平常時は、倒木防止を意識した剪定の実施やごみ箱の固定指示を行う他、イベント主催者や工事事業者等と対策を協議するとともに緊急連絡網を整備します。
- (2) 台風接近時は、利用者の安全を確保するため、東京都が定めた異常気象等対応マニュアルに基づき、飛散物を固定するなどの事前対策を適切に行います。また、通過後の被害を想定し、事前に委託事業者へ協力要請を行うなど、通過後の体制を強化します。園内の売店事業者やイベント主催者に対しても、安全対策の確認を行い、利用者の安全を確保していきます。
- (3) 台風通過中、状況に応じて事務所にスタッフを配置し、通過後、速やかに巡回・報告できる体制を構築し、園内状況を確認します。被害が発生した場合は、被害状況に応じて補修や安全措置を行うとともに、迅速に東京都に報告します。

なお、立入禁止など公園利用に影響が出る案件は、HPやSNSを活用し、周知していきます。

4 地震等発災時における対応

- (1) 地震等発災時には、当グループが策定した「大規模地震発生時初動対応マニュアル」及び「緊急時アクションマニュアル」に基づいて、まず公園利用者の安全確保を最優先にした上で、現場対策本部を立ち上げ、通信手段を確保し、現場の状況を本社に伝達するとともに、必要に応じて消防等関係機関に連絡するなど、迅速な対応を行います。また、公園管理事務所と本社が連携し、公園内の施設点検及び安全措置を迅速に行います。
- (2) 本社に公園全体を統括する対策本部を設置、指揮命令、情報を一元化し、関係機関との連携体制を整え、東京都に正確な情報を伝達します。
- (3) 臨海副都心公園は、地震等発災時に多くの避難者や帰宅困難者が集まることが想定されます。このため、指定管理者として公共交通機関の運行情報の提供、お台場海浜公園などの一時滞在施設への的確な誘導など、避難者や帰宅困難者の安全確保に全力を尽くし積極的に支援します。
- (4) 発災時には関係機関との通信手段が途絶えることを想定し、公園管理事務所と本社、お台場海浜公園間に災害用無線・災害用携帯電話を常備するとともに、東京都及び当グループの各社には専用回線を独自に敷設しています。

5 防災訓練の実施

シンボルプロムナード公園に来訪者・就業者・居住者が集まることを想定し、簡易トイレ設置、お台場海浜公園などの一時滞在施設の開設情報や公共交通機関の運行情報を提供、一時滞在施設への誘導など、災害時に的確に対応するために防災訓練を実施します。(例：RHDグループ共同防災訓練(東京都や東京臨海副都心まちづくり協議会との連携を含む))

〈別図〉

