東 京 港 野 鳥 公 園
事業計画書の見直し

東京港野鳥公園グループ

目　　次

Ⅱ　事業計画

２　人員配置計画等

⑵ 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

⑴ 海上公園の魅力とサービスを高める体系的な取組

⑵ 多様な利用者への対応

⑶ ボランティア団体等との協働・連携

⑷ 都民等の様々な要望・苦情に対応するための取組等

⑸ 利用促進を図るための自主的な事業計画

⑹ 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する自主的な事業計画

４　維持管理等計画

⑴ 海上公園の社会的役割と位置付けについての認識

⑵ 維持管理の基本方針

⑶ 東京都との連携及び着実な業務の遂行

⑷ 修繕等の要望への対応等

⑸ 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 野鳥公園マスター会議と月例会(別紙〈図1〉参照)

公園の管理運営は、指定管理者構成員と「NPO法人東京港グリーンボランティア」(以下「GV」)、「東京港野鳥公園ボランティアガイド」(以下「VG」)等との協働により行います。その際、環境管理計画などの重要事項の協議、決定、評価、改善を行うための「野鳥公園マスター会議」を、A社公園事業部「マネジメントチーム」が事務局となって運営します。

管理事務所スタッフ、野鳥公園レンジャー、GV、VG 等は、野鳥公園マスター会議で決定された方針に基づく具体的な業務内容を「月例会議」で情報共有し、計画的に管理運営を行います。

2 管理事務所と統括組織の役割分担、指揮命令系統

(1)指揮命令系統

○ 臨海部に立地するA社の本社に、公園事業全体を統括する公園事業部を置き、その指揮命令を受け、現場管理を統括する「公園センター」を臨海副都心地区に配置します。東京港野鳥公園は、この「公園センター」の管理下とし、管理事務所に人員を配置して常駐管理します。

なお、「公園センター」には、センター長の指揮を受け、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。

○ B法人本社に施設運営支援室を置き、その指揮命令を受け、管理事務所に常駐する野鳥公園レンジャーが環境管理等を行います。

(2)役割分担

○ A社公園事業部は、指定管理事業を統括し、東京都、社内、B法人に係る連絡・調整のほか、公園の管理水準向上を目的とした目標設定、進行管理、事業を評価し、業務改善を行います。また、室には「マネジメントチーム」を設置し、管理運営・維持管理等の調整を行い、本社と現場が一体となって効率・効果的な事業を推進してまいります。

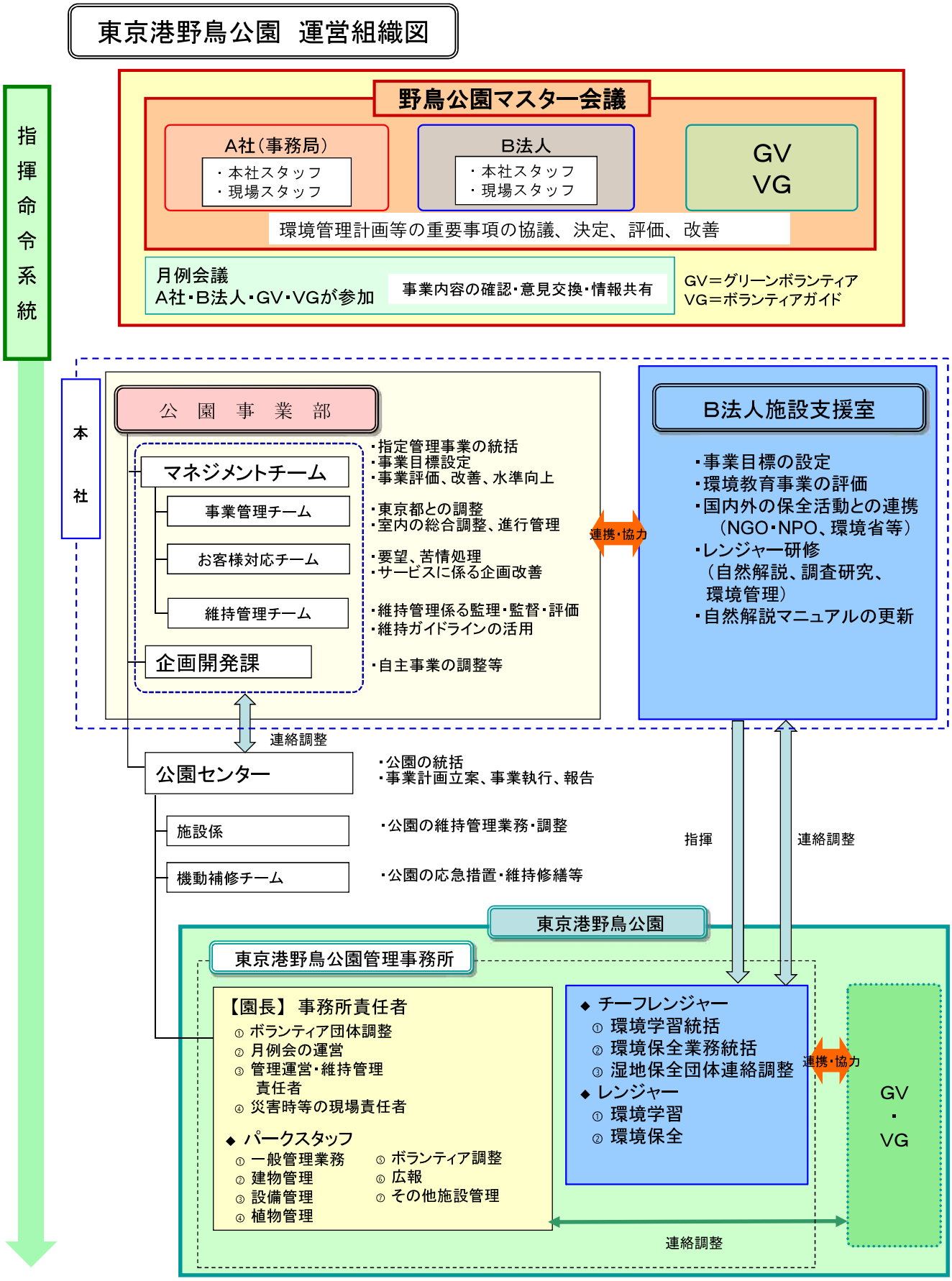
3 社員の技術や能力、接遇の向上を図るための取組

東京港野鳥公園の大きな目的である生息地保全を確実なものとしていくためには、特に環境管理や環境学習技術等の向上が不可欠です。このため、環境管理能力を向上する取組みを中心として、更なるレベルアップが図れるよう、下記の6つの分野で研修等を実施します。

《6つの能力向上への取組》

環境管理能力の向上	公園の環境管理・自然環境調査で得られた新知見や効果のあった先進事例を適宜学会等で発表するとともに、最新情報を収集し、レンジャー間で共有します。 ● B法人レンジャー間の情報交換会の開催等:年1回 ● 学会・シンポジウム等への参加・発表:年1回
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、引き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遇研修、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・要望へ的確に対処するため、新たに「お客様の声対応システム」を構築し、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 ● お客様の声対応システムに蓄積された実例を活用した 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 ● 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場合に公園管理者として、適切かつ迅速に利用者の安全を確保するため、社員の危機管理能力を向上させる訓練等を実施します。 ● ボランティア等と連携した避難誘導訓練:年 1 回 ● A 社全体で実施する防災訓練　　:年 1 回 ● 上級救命技能認定の全員取得及び更新

＜図1＞


東京港野鳥公園　運営組織図
指揮命令系統
野鳥公園マスター会議
A社（事務局）
・本社スタッフ
・現場スタッフ
B法人
・本社スタッフ
・現場スタッフ
GV
VG
環境管理計画等の重要事項の協議、決定、評価、改善
月例会議
A社・B法人・GV・VGが参加
事業内容の確認・意見交換・情報共有
GV＝グリーンボランティア
VG＝ボランティアガイド
本社
公園事業部
マネジメントチーム
事業管理チーム
お客様対応チーム
維持管理チーム
企画開発課
・指定管理事業の統括
・事業目標設定
・事業評価、改善、水準向上
・東京都との調整
・室内の総合調整、進行管理
・要望、苦情処理
・サービスに係る企画改善
・維持管理係る監理・監督・評価
・維持ガイドラインの活用
・自主事業の調整等
連携・協力
B法人施設支援室
・事業目標の設定
・環境教育事業の評価
・国内外の保全活動との連携
（NGO・NPO、環境省等）
・レンジャー研修
（自然解説、調査研究、
環境管理）
・自然解説マニュアルの更新
連絡調整
公園センター
・公園の統括
・事業計画立案、事業執行、報告
施設係
・公園の維持管理業務・調整
機動補修チーム
・公園の応急措置・維持修繕等
指揮
連絡調整
東京港野鳥公園
東京港野鳥公園管理事務所
【園長】 事務所責任者
① ボランティア団体調整
② 月例会の運営
③ 管理運営・維持管理責任者
④ 災害時等の現場責任者
◆ パークスタッフ
① 一般管理業務
② 建物管理
③ 設備管理
④ 植物管理
⑤ ボランティア調整
⑥ 広報
⑦ その他施設管理
◆ チーフレンジャー
① 環境学習統括
② 環境保全業務統括
③ 湿地保全団体連絡調整
◆ レンジャー
① 環境学習
② 環境保全
連携・協力
GV
・
VG
連絡調整

3　管理運営計画

(1) 海上公園の魅力とサービスを高める体系的な取組

1　東京港野鳥公園の特性

本公園は、都心に近接していながら、人工的に回復した海辺の豊かな自然があり、都民が身近に、シギ・チドリをはじめとした多くの野鳥を観察できます。また、野鳥の生息環境として創設された多様な環境は日本の生態系の復元モデルとして、都民が日本の自然の多様性やしくみについて知ることができるという特性を持っています。

私たちは、これまでも定期的・継続的に公園利用に関するアンケート調査を実施してきました。このアンケート調査では、10 代から 20 代の若い方々の公園利用が、他の年代と比べ利用が少ないという結果が出ており、利用者拡大のために若い方々の公園利用を促す取組みを行うことが重要と考えます。

今後においても、一層の利用者拡大のため、これらの調査結果等を活かしたPRの強化や各年代層にあわせた様々な事業を展開し、野鳥保護や自然環境との調和を図りながら、公園の魅力やサービスを高める管理運営を実施していきます。

2　魅力とサービスを高める取組

(1) 野鳥を中心とした生物多様性を維持・保全

本公園の最大の魅力は、一年を通じて多くの野鳥を観察できることです。私たちは、こうした魅力を維持するために、野鳥を支える多くの生き物が生息できるよう、これまでも高度な環境管理を実践してきました。このことによって周辺の環境が大きく変化している中でも、毎年約 110 種以上の野鳥が確認されています。今後とも専門的な視点から、本公園の原点に立った環境管理を実践していくことで、野鳥を中心とした多様な生物の生息地としての維持・保全・継承に取組み魅力を高めてまいります。

(2) 多様な自然体験や環境学習を展開

野鳥等の魅力を楽しく、分かりやすい形で学べるようにしていくことは、本公園の特性を活かす上で重要な取組みです。このため、通常の観察説明を充実させ、観察時点では見られない野鳥等を映像等で解説します。また、NPO等との協働により、豊富な自然と触れ合えるよう、誰もが気軽に参加できる自然体験、里地・里山体験の機会を提供していきます。

また、野鳥等の生息環境を題材とした自然の仕組みや生態系について学ぶ自然学習プログラムの作成や日本の生物多様性とその保護に関する展示など、より掘り下げた環境学習を展開します。

さらに、自然環境に興味をもつ学生等を対象に野鳥公園における学生・研究者による調査等を通じて、自然環境を学ぶ機会を提供するとともに、小学生を対象とした課外授業を行うなど、若い人たちの公園利用を促す取り組みを行います。

(3) 協働・連携により育む公園づくり

本公園は、NPO等との協働の仕組みと活動が運営の大きな特色であり、本公園の魅力の一つと考えます。これまで、年間を通じて行ってきた、数多くの協働活動を土台として、NPO、学校、企業、自然系施設団体などに声をかけ、協働・連携の機会を拡大してまいります。

3　多様な手法を用いた情報発信

- 私たちは、都心に近接した本公園で、野鳥観察や環境学習が体験できることを、多くの都民等に知っていただくため、魅力あるホームページを運用し、学校等への環境学習行事等の情報提供、東京都をはじめとした行政広報など、関係するメディアを活用して積極的に情報発信していきます。
- 窓口においては、デジタルサイネージを設置し、日々見れた鳥、昆虫や植物等の自然情報などの園内のみどころ情報を提供していきます。また、ホームページにおいても公園全体の魅力をタイムリーに発信するなど親切・丁寧な情報提供を行っていきます。
- ネイチャーセンターではB法人の有する全国ネットの自然情報を活用し、都民や外国人来訪者に日本の多様な自然や見所を伝えるとともに、東アジア・オーストラリアフライウェイパートナーシップの国内登録湿地に関する情報を積極的に発信し、本公園が自然の相談窓口となるよう努めます。

(2) 多様な利用者への対応

1 公園利用者のニーズの把握

私たちは、公園の満足度を高め多くの方に公園を利用してもらうよう、アンケート調査を定期的・継続的に実施し、また、普段より利用者から貴重なご意見をいただくなど、多様な利用者ニーズの把握に努めてきました。これまでのアンケート結果を踏まえて、食事販売の要望に対応するため軽食自動販売機の設置や大型イベント時にケータリング誘致、公園利用の快適性を高めるため前浜干潟観察デッキでは観察窓の高さ調整や日除け設置、初めて来園した方から野鳥愛好家の方まで幅広い方々から要望があった年間パスポートの導入など、利用者ニーズを的確に反映させた管理運営にも取組んできました。

大都市東京の象徴である湾岸エリアに存在する野鳥の聖域(バード・サンクチュアリ)、埋立地に復元された東京の自然、羽田国際空港に最も近い日本の自然保護区という当公園の特徴は、大変魅力的であり、自然志向の外国人来訪者の訪問目的地として高い潜在性を有していると考えられます。

今後は、外国人を含めた多様な利用者ニーズを把握し、満足度を高める様々な取組みや公園の自然を活かした取組みを行い、より一層の利用者拡大を図るとともに、国際的に認知された野鳥公園とすることを目指します。

2 多様な方に利用していただくための具体的な取組

(1) 多様な利用者のニーズ把握

これまでのホームページ内のお問い合わせ窓口、現場でのご意見箱のほか、日本語アンケートに加え、多言語によるアンケートを実施し、その結果を有効的に管理運営に役立てていきます。

(2) 情報発信ツールの多言語化

外国人利用者を含めた多くの方が公園を安心して快適に利用できるよう、ホームページやパンフレット等の情報発信ツールの多言語化を行い、いつでも情報収集できる環境づくりを進めます。

(3) 多言語での受付案内やピクトグラムの活用

公園に訪れるすべての方が公園を快適に利用して頂くため、多言語の自動翻訳機やタブレット翻訳機を導入し、公園での受付案内を多言語で行います。また、園内の案内掲示や解説展示の多言語化やピクトグラム化を行います。

(4) 日本の自然の情報窓口

当公園の立地特性を活かし、羽田空港等に設置される東京都観光情報センターや東京モノレール羽田空港国際線ビル駅に公園の利用案内パンフレットを設置し、観光客の誘致を図ります。

また、自然への理解と興味を深める展示解説を行うとともに、B社の自然系施設とのネットワークを活用し、具体的な訪問先となる国内の自然系施設・探鳥地の紹介等を実施していきます。

(5) 各種イベントによる利用促進(3-(5)自主事業計画)

子供から大人まで楽しめるよう、豊富な自然や生きものにふれあうイベントをボランティア等と連携しながら年間通じて展開し、より一層の利用促進を図っていきます。

(6) 自然情報の発信

当公園は、都心に位置しながら多様な生物多様性が維持・保全されています。公園で観察できる鳥類・昆虫・花等の情報をホームページやSNSを活用して広く発信するとともに、園内ではデジタル機器等を活用し季節ごとに見られる生物の解説等を行い、満足度を高めるよう取組みます。

(7)Wi-Fi 環境の整備

公園利用者の利便性向上を図るため、競技大会開催までに受付で無料 Wi-Fi 環境を整備し、多言語化された HP で設置箇所をお知らせします。大会終了後においても継続することで公園利用者の利便性を高めていきます。

（8） 心のバリアフリーの推進

誰もが公園を快適に利用できるようにするため、障がい者や高齢者等の理解促進を図る社内研修や園内のバリアフリーマップの作成に取組んでいきます。これらにより、障がい者や高齢者等への配慮や積極的な手助けの気運を広げていきます。

（9） 年間パスポートの販売

初めて来られた方から野鳥愛好家の方まで、幅広い層に一定の需要があり導入した年間パスポートを常時窓口で販売いたします。また、大型イベント開催時等の多くの方が来園する機会に特設ブースを出し、積極的に販売を行っていきます。

（10） 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、東京港野鳥公園においても自動販売機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。

（11） 環境負荷低減に向けた取組

深刻化する環境問題に対応するため、マイボトル給水機を導入し、ペットボトルなどの廃プラスチック削減について当公園から発信し、環境負荷低減に貢献していきます。

(3) ボランティア団体等との協働・連携

1 都民等との協働・連携の考え方

東京港野鳥公園は、計画段階から野鳥の生息環境を守る様々な団体・グループの声が活かされ、今日に至っていることから、様々な人たちが相互理解のもとに育てていくという、協働・連携をテーマとした公園でもあると考えます。私たちは、本公園の設置目的に沿って、この協働・連携のもつ実効性をさらに発展充実させていくことが、公園の意義を広め、価値を高めていく上で、重要であると考えます。

2 協働・連携の推進方策

現在、当公園で活躍している「NPO法人東京港グリーンボランティア（以下「GV」）」、「東京港野鳥公園ボランティアガイド（以下「VG」）」等との協働・連携を、以下のとおり、積極的に推進します。

（1）重要事項を共有化し、一体的な管理運営に努めます

私たちは、これまでも、GVやVGとの一体的な管理運営を充実させるため、環境管理計画などの重要事項を協議・決定する場として「野鳥公園マスター会議」や具体的な事業内容の確認と活発な意見交換を行う「月例会議」を開催してきました。今後も、これらの会議を通じて、重要事項を共有化し、一体的な管理運営に努めていきます。

（2）自主的なボランティア活動をサポートします

ボランティア団体の運営や事業を充実させていくため、GV、VGに作業用具や関係器材を貸与し、活動しやすい環境づくりを進めていきます。

（3）都民等との環境活動を推進します

環境美化活動をホームページで幅広く募集し、多くの都民や企業との協働・連携を推進することで公園の魅力を高めます。

(4) 都民等の様々な要望・苦情に対応するための取組等

1 苦情・要望は、様々な手段で積極的に把握します

- メール、電話、FAX、書簡
- 現場での直接対応や受付及び公園内にご意見箱を設置
- 定期的なCS（顧客満足度）アンケートを実施

2 受けた苦情・要望は、情報管理を徹底するとともに業務に反映します

都民等からの苦情・要望は、情報管理を徹底するとともに、業務に反映していく仕組みとして「お客様の声対応システム」を構築し、適切に対応します。

（1） 現場窓口やCSアンケートで受けた苦情・要望は、公園に関わる法令や指針等を遵守し、公平・公正の観点から作成した「苦情・要望対応マニュアル」を基本に、即対応できるものは現場で、一定の時間を要する案件は、マネジメントチームが対応します。この場合は、東京都と連携しつつ、処理方法を決定した上で、直接または現場から、原則として即日に利用者へ回答するものとし、併せて対応結果を東京都に報告します。

（2） 苦情・要望の対応結果は、A社の「苦情要望評価委員会」において対応状況や再発防止策を検証・評価し、その結果を業務に反映していきます。

（3） 苦情・要望の対応結果は、データベース化し蓄積するとともに、A社本社、現場及びB法人で情報を共有することで、利用者サービス向上に役立てます。なお、利用者から寄せられた苦情・要望に関する個人情報の保護を徹底いたします。

(5) 利用促進を図るための自主的な事業計画

1 協働を軸に資源を活かした積極的な運営

環境移設という国内でも先進的な取組みにより、貴重な自然資源を持つ東京港野鳥公園では、公園の意義や重要性を共有する人たちによって、野鳥の生息環境を守り、育てるといった積極的な協働が重要です。今後さらに、協働の輪を広げていくためには、自然や生きものに触れ合うための環境学習の場や機会を提供することも不可欠です。このため、私たちはこれらを推進し実現を図るため、これまでの多彩な公園行事を継続して実施するとともに、以下の自主的な事業を積極的に展開します。

※ 自主事業及び公園行事については別紙〈図表1〉を参照。

2 具体的な計画内容（〈別表1〉参照）

(1) 野鳥を中心とした生物多様性を維持・保全する公園づくりのための自主事業

① 高度な環境管理技術の体系化と発表・展示
② 観察時点では見られない野鳥等を映像等で解説

(2) 多様な自然体験や環境学習を展開する公園づくりのための自主事業

① NPO等との協働による多彩な自然体験や里地・里山体験（生物多様性について知る稲作体験、干潟観察会、昆虫観察等）
② 野鳥等の生息環境を題材として自然の仕組みや生態系について学ぶ自然学習プログラムの作成
③ 学校との連携による自然学習プログラムを活用した課外授業の実施
④ 東アジア・オーストラリアフライウェイパートナーシップ（EAAFP）の登録湿地や干潟を利用するシギ・チドリ等についての展示
⑤ 学生・研究者等の活用による公園の利用促進

(3) 協働・連携により育む公園づくりのための自主事業

① 自然系施設団体等との研究会・交流会議の開催
② 東京港野鳥公園の代表イベント東京港野鳥公園フェスティバルの開催
③ NPOや企業等と連携した秋の里地・里山フェスティバルの開催
④ 大型イベント時にボランティアと連携したガイドツアーを実施

干潟観察会

〈別表1〉 自主的な事業内容

(1) 野鳥をはじめとした生物多様性の維持・保全

- ・高度な環境管理技術の体系化と発表・展示
- ・デジタル機器等タブレットを導入し、機器を活用した野鳥などの解説や案内

(2) 多様な自然体験や環境学習

- ・NPO 等との協働による自然体験等（田んぼクラブの開催）
- ・自然について深く知る学習プログラム作成
- ・学校との連携による課外授業
- ・東アジア・オーストラリアフライウェイパートナーシップの登録湿地等に関する展示
- ・学生の活用による公園の利用促進

(3) 協働・連携により育む公園づくり

- ・自然系施設団体等との交流会議
- ・東京港野鳥公園フェスティバルの開催
- ・里地・里山フェスティバルの開催
- ・大型イベント時におけるボランティアによる自然観察ガイドツアーの実施

〈図表1〉

ＧＶ＝ＮＰＯ法人東京港グリーンボランティア
ＶＧ＝東京港野鳥公園ボランティアガイド
ＮＣ＝ネイチャーセンター　　センター＝自然学習センター

項目		内　　容	実施主体	実施場所
渦や里山等の多様な公園資源を活用した季節毎のプログラム（公園行事含む）	４月	春の子供干潟教室	ＧＶ	前浜干潟・ＮＣ視聴覚室
		野鳥公園のうみべであそぶ日	Ｂ法人	前浜干潟
	５月	歩いてみよう！野鳥公園ポイントラリー！	Ｂ法人	公園全体
		春の干潟観察会	ＧＶ	前浜干潟・ＮＣ視聴覚室
		東京港野鳥公園フェスティバル	実行委員会	公園全体
	６月	初夏の干潟観察会	ＧＶ	前浜干潟・ＮＣ視聴覚室
		こども干潟遊び隊	Ｂ法人	潮入りの池・ＮＣ視聴覚室
	７月	公園探検隊　虫をさがそう	ＧＶ	公園全体・学習センター
		夏休み宿題相談会	Ａ社	前浜干潟・ＮＣ
	８月	夏休み自然観察会（干潟のカニを調べよう）	ＧＶ	潮入りの池・ＮＣ視聴覚室
		フジツボの子供を見てみよう	ＧＶ	潮入りの池・ＮＣ視聴覚室
		野鳥公園でチドリに会おう！	ＧＶ	潮入りの池・前浜干潟
	９月	干潟のカニ観察会	ＧＶ	前浜干潟・NC 視聴覚室
		こどもうみべ発見隊	Ｂ法人	前浜干潟・ＮＣ視聴覚室
	10 月	秋みっけ！ちびっこ自然あそび！	Ｂ法人	公園全体・NC 視聴覚室
		東京湾干潟のいきもの調査隊！	Ｂ法人	ＮＣ・保護区
	11 月	竹細工教室	ＧＶ	西園・学習センター
		竹炭焼き	ＧＶ	西園・学習センター
		どんぐり拾いと工作	ＧＶ	西園・学習センター
		潟々ウォークの干潟会	ＧＶ	ＮＣ　Ｂ１・前浜干潟
		里地・里山フェスティバル	実行委員会	公園全体
	12 月	公園探検隊　野鳥をさがそう	ＧＶ	公園全体
	１月	公園探検隊　冬ごもりの生きものをさがそう	ＧＶ	西園
		ヨシ刈りとスダレ作り	ＧＶ	西園
	２月	野鳥公園でカモを探そう！	ＧＶ	東園・前浜干潟・ＮＣ
		英語でバードウォッチング	Ｂ法人	ＮＣ
	３月	クズですてきなカゴを作ろう	ＧＶ	学習センター
	年間定例行事	ショートプログラムスライドショー（日曜日１３：３０から）	ＶＧ	ＮＣ
		潮入りぐるっと観察会（毎月第２日曜日１３時から）	ＧＶ	東園保護区・前浜干潟
		クリーンアップ大作戦（毎月第１土曜日午前中）	ＧＶ	前浜干潟・NC 視聴覚室
	固定メンバー制行事	生物多様性について知る耕作体験　田んぼクラブ（年６回）・種まきから収穫までのお米づくり体験	Ａ社Ｂ法人・ＧＶ	自然生態園水田・学習センター
	随時	学校との連携による課外授業	Ｂ法人	近隣の小学校等
		学生の活用による公園の利用促進	Ｂ法人	公園全体
		環境管理技術の発表・展示	Ｂ法人	ＮＣ
		自然系施設団体等との交流会議	Ｂ法人	ＮＣ
		東アジア・オーストラリアフライウェイパートナーシップに関する展示	Ａ社・Ｂ法人	ＮＣ

(6) 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の取組

当公園は、競技会場周辺に位置していることから、２０２０年東京オリンピック・パラリンピック競技大会を契機に、国内外から多くの方が来訪すると想定されます。

そこで私たちは、大会を契機に当公園を国際的に認知された公園とするため、外国人利用者にも対応した多様な自然体験や環境学習の機会の提供など、当公園の特長を活かした自主事業を展開し、公園の魅力向上と利用促進を図っていきます。

1 公園の魅力向上とおもてなし

(1) 気軽にバードウォッチング

自由に利用できる望遠鏡、無料双眼鏡の貸出を継続的に実施・拡充し、外国人にも対応したレンジャーによる園内ガイドなどのプログラムを実施します。

また、滞在先のホテルなどから、気軽に野鳥観察・自然散策に訪れることのできる公園とします。

(2) 日本の自然の情報窓口（ゲートウェイ）

東京湾岸の野鳥生息地、東アジア・オーストラリアフライウェイパートナーシップの国内登録湿地や干潟を利用するシギ・チドリ等についての展示コーナーを設け、公園に訪れた方がさらなる自然探索を求め日本全国へ向かう手助けとなるよう取組んでいきます。

(3) 日本文化と生物多様性の発信

里山環境を復元した自然生態園では、里山の生物多様性を支える水田などの展示解説により、稲作を中心とした日本の文化や日本人の暮らしと日本の生物多様性の関係について紹介します。

2 自然環境とのふれあい

(1) 自然学習ふれあいプログラム

野鳥の生息環境として復元された多様な環境を、生きた生態系展示として日本の自然にふれあい、学ぶプログラムを実施します。

(2) 大型イベントによる自然環境とのふれあい

東京港野鳥公園フェスティバルや里地・里山フェスティバルで一般来園者や外国人来園者に竹細工をはじめとした日本らしい工作体験等の体験を通じ、日本の文化と自然にふれあっていただきます。

3 都民・企業との協働

(1) 環境美化活動

都民や企業と連携し、公園の清掃活動を実施します。大会期間中や終了後も継続していくことで、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、都民や企業のボランティア文化の醸成に寄与します。

(2) 日本人と外国人来園者が交流する機会の創出

日本人バードウォッチャーと外国人来園者が気軽に触れ合えるよう、レンジャーが主導する軽食会、日本人と外国人来園者の合同探鳥会等を企画し、人々が交流する機会を創出します。

4　維持管理等計画

(1) 海上公園の社会的役割と位置付けについての認識

1　海上公園が果たす社会的役割

○　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、渚、砂浜、桟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。

2　東京港野鳥公園を適正に維持管理するための基本的な考え方

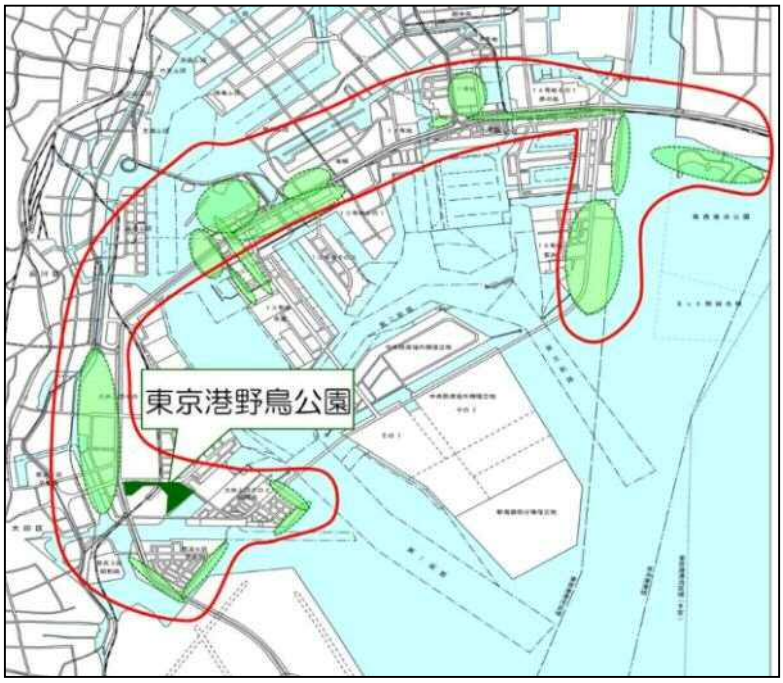
○　東京港野鳥公園は、かつてあった野鳥の生息地を環境移設という考え方と手法により、復元・回復されました。その自然環境（公園）は、東京湾のみならず、世界的にみてもシギ・チドリの渡りの拠点となるような重要度の高いものであり、野鳥生息等の観点から、継続して保全していく大きな社会的役割をもつものと認識しています。

また、市街地に近く、多様な自然環境をもつ施設であることから、都民等が身近に自然とふれあい、体験できる場としての役割も併せ持っています。

○　今後、生物相の多様化や近隣の海の水質浄化を図ることを目的として、前浜干潟の拡張が予定されており、今まで以上に、野鳥をはじめとした多くの生物が生息しやすい環境が整えられていきます。

○　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、東京港野鳥公園の生い立ちや役割・特性を十分に理解・配慮した環境管理計画に基づき、NPO等との協働やこれまでのノウハウをもって、質の高い維持管理を実施してまいります。

≪ 水と緑のネットワーク≫



(2) 維持管理の基本方針

1 野鳥等の生物多様性の保全と公園の利用に適正に対応した維持管理

本公園は、従前あった大井埋立地の鳥類等の生息環境を保全するため、環境移設という先進的な取組みにより、自然の復元、回復が行われた貴重な公園です。公園では、野鳥等の生息を誘導する9つの環境要素（樹林地、低茎草本地、高茎草本地、砂礫地、淡水泥湿地、淡水池、汽水池、内陸干潟、前浜干潟）の管理が最も重要であり、各々の役割や機能が果たせるよう、適切に維持していくことが不可欠です。

この環境要素は時間の経過とともに変化することから、独自の環境管理計画に基づく維持管理を行い、継続的なモニタリング調査や評価・検証によって計画の見直しと修正を行う順応的管理により、野鳥等をはじめとした多くの生物が生息できる環境を保全してきました。

今後もこうした実績やノウハウを活用し、野鳥を中心とした生物多様性を維持・保全するとともに、それが自然との触れ合いや体験の場となるよう、設置目的を踏まえた維持管理を実施していきます。

なお、一般の緑地等は、鳥類の生息を支える環境要素の一部である一方、利用者が自然と触れ合う空間でもあり、双方の視点を採り入れたバランスの取れた維持管理を進めてまいります。

2 野鳥を中心とした生物多様性を維持・保全する維持管理の基本方針

(1) 生態系の質を高める環境管理を積極的に行います

鳥類を始めとした多様な生き物が生息する9つの環境要素は、各々独立した典型的な生態系であり、その維持管理には高度な環境管理の技術が必要です。私たちは、これまでも公園の環境管理計画に基づく維持管理を継続し、過去10年、年間110種を超す野鳥の生息を維持・保全してきました。

今後は各々の生態系の特質に適合した、よりきめ細かい維持管理を実施し、野鳥公園の生態系と生息種の多様性をさらに高めていくことが重要と考えます。このため、目標鳥類等を設定のうえ、従前のモニタリング調査に加え、必要に応じた調査を適宜実施し、学識経験者の評価を受けるとともに類似施設管理者等との意見交換を行い、環境管理計画に反映させる順応的管理の手法を用いて、積極的に環境管理に取組みます。

(2) 希少な鳥類を重視した維持管理を展開します

環境要素の管理においては、これまで生息の目標となる鳥類を定めて、これに即した管理を実施してきました。

東京都のレッドリストの中には、当公園に生息する種も多く、生物多様性の保全のためにも、レッドリスト種に重視した個別的・重点的な生息地管理が重要です。レッドリスト種を中心に生息目標の鳥類を選定し、その生息環境を維持する管理を研究することで、保全の使命に応えてまいります。

(3) 自然体験や環境学習ができる維持管理を促進します

本公園は、これまでも都民、NPO等、様々な人たちとの協働によって支えられ、里地・里山体験など数多くのイベントは人と自然が触れ合う形で行われてきました。今後も幅広い年齢層の都民等にイベントなどを通じて様々な自然体験の機会を提供していきます。

さらに、野鳥をはじめとした多様な生き物の生息する9つの生態系をモデルとし、その仕組みや生息種の特徴などについて管理を通じて学べる、より高度な環境学習プログラムを作成し、生物多様性への理解に繋げます。

(4) 外来生物に的確かつ迅速に対応します

生物多様性を保全するため、外来生物を発見した場合は関係機関と連携し、迅速に対応を行うことで繁殖を抑制していきます。

3 一般緑地、施設等の維持管理の基本方針

(1) 一般緑地は、環境管理計画に基づき保全と利用のバランスに配慮した維持管理を行います。管理事務所周辺は、美しく剪定された低木、生垣により美観に努めるとともに、支障枝の除去や害虫の防除を実施し利用者の安全を確保します。また、園内の照度改善を目的とした樹木剪定を計画的に実施し、防犯にも配慮した管理を行っていきます。

(2) 施設等の維持管理は、東京都の仕様に基づくとともに、これまでの維持管理のノウハウを結集した「維持管理ガイドライン」に沿って業務を遂行します。その際、計画的に施設の修繕を行うなど、予防管理の手法を基本とした独自の「パークメンテンナンス方式」を用いた維持管理を行います。また、日々起こる不具合等については、専門的技術を有する「施設係」や緊急時に出動する「機動補修チーム」により迅速に修繕を行います。

(3) 維持管理全般にわたり、例えば剪定作業により発生する枝葉を堆肥化し、土壌へ還元することや園路の段差解消など環境や福祉への配慮を重視します。

(3) 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

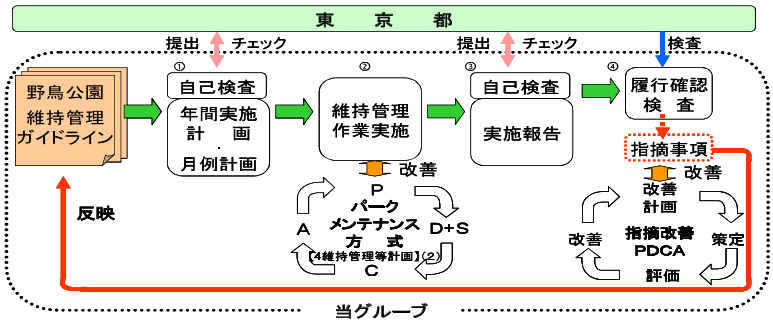
計画に記載された維持管理項目については、独自のパークメンテナンス方式により、業務改善を図りながら、実施報告書へ反映します。

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、当グループの維持管理ガイドラインに反映いたします。



〈定期的報告に係る維持管理業務とチェックの流れ〉

(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、東京都と綿密な協議を進め的確に対応します。

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、作業履行中に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) 履行中の定期検査、履行後の検査は、当グループが任命した検査員が、公正な立場に立ち的確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。

(4) 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

公の施設である公園施設を、常に安全・適正な状態に維持することは、指定管理者の基本的な責務です。私たちは、都民等から要望を受ける前に、計画的・先行的修繕により突発事項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引続き実現していく考えです。

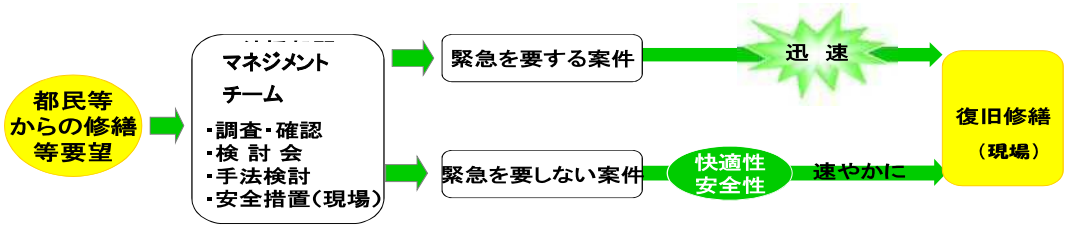
都民等からの修繕等の要望が生じた場合は、マネジメントチームが、速やかに判断し、下記のとおり迅速かつ誠意を持って対応します。

(1)緊急を要する案件

安全性に係る緊急案件は、利用者の安全を第一優先とし、公園スタッフと機動補修チームが、現場への立入禁止等の保全措置を行、東京都と調整しながら本格対応を行います。

(2)緊急を要しない案件

緊急を要しない不具合等については、要望等の趣旨と現場の調査確認等を行った上で、マネジメントチームと手法等を検討し、機動補修チーム及び専門業者が、快適性や安全性に留意し、速やかに復旧修繕します。東京港野鳥公園は、自然の回復・復元を目的に創出された公園でもあることから、草地を短く刈り込まないといった、一般的な公園とは異なる植栽管理を実施するなど、生物多様性の視点に留意し、修繕等の要望に取組みます。



2 支出については、以下のカテゴリーに分け的確に対応

(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、応急処置を実施します。時間を要する根本的な課題には、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、私たちは可能な限り柔軟に対応できるよう取り組んでまいります。

(5) 事故予防、応急対応、災害対応

1 日々起こり得る事故の予防

○　東京港野鳥公園は、一般の方が立ち入れない規模の大きいサンクチュアリ（淡水池含む）と自然生態園、開放園地で構成されており、事故としては、① サンクチュアリでは、人目につかない池等での環境保全作業の事故　② 自然生態園では、里地・里山活動等、ボランティアの方々の作業での事故　③ 一般園地では、樹木の生育や園路状況による事故、④ 自然環境の中にあるため蚊など生物被害による事故、これらに即した事故予防が重要と考えます。

○　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 管理者自らが行う作業では、安全基準やマニュアルに基づき、相互に現場確認を励行します。② ボランティア活動では、保険への加入や作業の安全マニュアルを用意し、団体内での研修のほか、月例会議で作業の安全確保を確認します。③ 一般園地では、不特定多数の利用者の安全を第一として、予防管理の考え方を柱とした「パークメンテナンス方式」により安全確保を徹底します。④ 蚊を媒体としたデング熱などの感染症予防として、水たまりの除去や薬剤散布を実施していきます。

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。

（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、上級救命技能認定の資格を有する社員が応急処置を行い、必要に応じ救急要請をするなど迅速かつ適切に対応するとともに、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・消防への迅速な連絡・サポートを行い、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

鳥インフルエンザの発生や公園の大規模損壊等は、社会的影響が想定されるため、対応窓口をグループ代表本社に設置し、現場スタッフへの指揮を行います。また、当公園は外貿ふ頭が近隣にあ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保し、情報の混乱を防ぎます。

3 台風における対応

○　台風接近時は、東京都が定めた異常気象等対応マニュアルに基づき、飛散物固定などの事前対策を適切に行います。また、利用者の安全を確保するため、臨時休園も視野に入れた判断を行っていきます。

○　台風通過中は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立入禁止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 地震等における対応

○　地震等発災時には、当グループが策定した「危機管理計画書」及び「緊急時アクションマニュアル」に基づいて、まず、津波や施設損壊等から利用者を守るため迅速な避難誘導を行います。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、現場の正確な第1報を東京都及びA社本社・B法人に伝達するとともに迅速な応急措置を行います。

○　A社本社に公園全体を統括する対策本部を立上げ、東京都等と緊密に連携し、公園内の施設点検及び安全措置を迅速に行います。

○　東京港野鳥公園は、大田区の防災計画の避難場所に指定されていることから、地震等発災時には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、近隣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。

○　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A社本社間に災害用無線・災害用携帯電話を常備するとともに、東京都とA社本社間には専用回線を敷設しています。

５ 防災訓練の実施

東京港野鳥公園は、避難場所に指定されていることから、避難者のための簡易トイレ設営、一時滞在施設の開設情報や公共交通機関の運行情報の提供、近隣の一時滞在施設への誘導など、発災時に的確に対応するため定期的に防災訓練を実施します。