海　の　森　公　園
事 業 計 画 書

海の森公園パートナーズ

指定管理者候補者の提案額

１　施設名称

東京都立海の森公園

２　指定管理者候補者

海の森公園パートナーズ

（構成）

西武造園株式会社

一般財団法人公園財団

３　収支計画書

（単位：千円）

項目	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度	令和11年度	計
総支出額	13,530	289,300	289,300	289,300	289,300	289,300	1,460,030
利用料金収入	―	―	―	―	―	―	―
差引 （都への提案額）	13,530	289,300	289,300	289,300	289,300	289,300	1,460,030

Ⅱ　事業計画

1　管理運営に関する基本的事項

(1)公の施設の管理運営に対する基本的考え方

行政に代わって公の施設を地方自治法に基づき管理する指定管理者の役割を踏まえた上で、
管理運営に対する貴団体の基本的な考え方を述べて下さい。

1. 公の施設を管理する指定管理者の役割

指定管理者は公の代行者として公の施設の目的や役割を正しく認識し、法令を遵守した公平・公正な管理運営を通じ、施設の効用を最大限に発揮させる責務があります。多様化・高度化する利用者ニーズを的確にとらえ、あらゆる人に常に平等な利用の機会を創出・提供し、きめ細やかで質の高いサービスを効果的かつ効率的に実現することが求められています。

2.海上公園の管理運営の基本的な考え方

海上公園は、全国に類のない東京都海上公園条例に基づき、「都民に海を取り戻す」というコンセプトのもと、次のような目標や視点に基づいて、高度経済成長期に失われた豊かな環境を整備し、人々と海との豊かな関わりを取り戻すべく管理運営されてきたと認識しています。

指針等	海上公園の目標等
「海上公園ビジョン」（平成29年5月）	これまで以上に都民が海と触れ合いながら、憩い、安らぎ、楽しむことができる空間として、より効果的に活用し、臨海地域のブランド力、東京の都市力の向上に繋げていくことを「新時代の海上公園の目標」とする。
「Tokyo GREEN BIZ 東京都の緑の取組 Ver.2」（令和6年1月）	「みどりを『育てる』取組」における「東京グリーンビズ･ムーブメント」の一翼を担う。

これらの歴史的背景や目指すべき目標等に基づき、海上公園が持つ様々な資源や空間的特性を活かしながら、都民をはじめ多様な主体との連携・協働により、環境保全への取組や賑わいと交流の空間づくりを行うことが重要であると考えます。

このため、公の施設を管理する者としてこれまでの実績と経験を活かしつつ、遵守すべき法令や条例等を全スタッフで正しく理解・行動し、さらに現場に応じた研修やマニュアルの活用等の取組を通じて技術力を高めるとともに、公正な組織運営により社会的責務を果たして参ります。

以上を踏まえて、私たちは、海上公園の管理運営の視点に以下の５つを掲げ、公の代行者として、利用者のニーズと社会からの信頼に応える公園マネジメントに全力で取り組みます。

1. 公の代行者として、コンプライアンスの遵守を徹底する
2. 安全･安心で快適な利用環境を確保する
3. 効果的かつ効率的な管理運営に取り組む
4. 生物多様性の保全と環境負荷低減に取り組む
5. 多様な主体との連携･協働で公園づくりに取り組む

（2）海の森公園の管理運営における基本理念

仕様書 第3 管理運営方針にある「資源循環」及び「都民協働」のコンセプト及び【活かすべき特徴】【利活用方針】を踏まえ、海の森公園の管理運営における基本理念について述べて下さい。
それに対して貴団体のノウハウをどのように活かし、指定管理期間終了後に海の森公園をどのような姿にしたいと考えているか記載してください。また、環境再生や環境学習、人材育成、交流の拠点として同公園を活用する取組についても記載して下さい。
共同事業体（以下、「コンソーシアム」という。）の場合は各構成員の役割についても示してください。

1. 海の森公園の管理運営の基本的な考え方および基本理念

海の森公園（以下、「本公園」という。）が担うべき役割を最大限に発揮するためには、整備段階から森づくりや賑わいづくりに取り組んでこられたボランティアや企業等との連携・協働が不可欠です。

これらの連携・協働を前提として、本公園および周辺地域が有する多様な資源と個性に、私たちが全国の都市公園や海上公園等の管理運営で培ってきた経験やノウハウを全力で注ぎ入れることにより、環境の質の向上と活気ある個性的な公園づくりを通じて、海の森公園の価値を高めていきます。

管理運営の基本理念：海上公園のフラッグシップパークとして、自然環境再生と賑わいづくりを協働で深化していきます

2. 基本理念を体現する主な取組と活用するノウハウ・将来の公園の姿

本公園の特徴	利活用方針	私たちが持つノウハウ	主な取組
【空間】 ・海上公園で最大規模の広場がある ・海に囲まれた23区内の「島」 【成り立ち】 ・ごみの埋立地から緑の島へ再生 ・資源循環で整備 【その他】 ・都民参加で整備 ・植樹等、整備段階から次世代も関与 ・民間企業のCSR活動の場として期待	環境再生 環境学習 人材育成 非日常的な屋外レクリエーション 交流拠点 海の森水上競技場や舟運との連携	・整備段階から本公園で活動する団体や企業等とのネットワーク ・里山づくりや樹林地管理におけるボランティア等との協働の実績 ・多様な環境学習プログラムの提供により、環境教育・校外学習を多数受入 ・公園や地域の資源を活用した各種イベントや体験プログラムを多数実施 ・海の森水上競技場を運営 ・野外教育施設やバーベキュー場等の運営 ・野外フェス、マルシェ、アウトドア系など大型集客イベント誘致・開催	・ボランティアや民間企業等との連携・協働で森づくりを実施し、環境再生活動を推進 ・東京都の学習指導要領を踏まえ、公園の成立ちや生物多様性等を学ぶ環境学習プログラムを整備・提供し、小学校等の団体利用を促進 ・東京都が進める海の森子供レンジャー活動等と連携して環境への関心を高め、自ら行動できる人材を育成・支援 ・海の森倶楽部会員をはじめ多様な主体と連携して音楽等集客イベントを誘致・開催 ・海の森水上競技場との共催イベントや広報連携により相互利用を促進。また、緊急時の連携体制を構築

指定管理終了後の公園の姿：海上公園における森づくりと環境学習の一大拠点となり、交流や周遊をする多様な人々が集う、賑わいと活気ある公園に

3. コンソーシアム構成員の管理運営実績と役割分担

本公園の運営にあたっては以下の役割分担を基本としますが、限られた人員体制であることを踏まえて、利用状況等に応じて横断的かつ柔軟に役割を補完し合い、高い効用の発揮に努めます。

	構成員（代表者）	構成員	主な協力企業
管理運営実績	全国の都市公園、都立公園３グループ、自然観察センター　等	全国の国営公園や都市公園、オートキャンプ場、野外教育施設、海の森水上競技場　等	①整備段階から本公園の協働事業を担っているNPO　②海の森水上競技場の施設・設備管理を担う企業　③多数の都立公園の植栽管理実績を持つ企業
役割分担	全体統括、植物管理、協働事業、総務経理、自主事業、利用者サービス	施設・設備管理、清掃、協働事業、企画・広報、自主事業、利用者サービス	①協働事業、自主事業 ②施設・設備管理、清掃 ③植栽管理

(3)指定管理者の責務

都に代わって公の施設の管理運営を行う指定管理者は、法令や条例等に基づいて適切に管理運営を行うとともに、事業主体としての社会的責任を積極的に果たす必要があります。
法令や条例等に基づき、障害者に対する社会的障壁の除去の実施についての必要かつ合理的な配慮、障害者の雇用、公の施設における不当な差別的言動の防止、事業活動に係る環境負荷の低減等について、社会情勢の変化を踏まえ、指定管理者としてどのように社会的責任を果たすか、具体的な取組を示してください。

1. 基本的な考え方

私たちは、公の施設を管理運営する者として、自覚と責任ある行動をとるとともに、利用者との接点とコミュニケーションを大切にした“顔”の見える管理運営を実践します。

障害者差別解消法の改正(令和6年4月1日)を受け、障がいのある方から申出があった際に合理的配慮を提供することを通じて、障がいの有無にかかわらず誰もが相互に尊重し支えあう「共生社会」の実現を目指します。また、国籍・性別・年齢、LGBTQ＋、人種、言語、思想、信条の違い等があることを十分理解し、その多様性を尊重した対応を徹底します。

指定管理業務全体を通じて、本公園の成り立ちや活かすべき特徴、並びに2022年に改定された「東京都環境基本計画」に基づき、環境への負荷を低減する管理運営を実践します。

2. 障がい者に対する社会的障壁の除去の実施

●「共生社会」の実現に向け、別表のとおり様々な利用者への配慮ある取組を行うとともに、障がいのある方への対応について、全ての公園スタッフが基本的知識を身に着ける研修を実施し、障がいの特性を踏まえた適切な配慮を行います。
●「公共サービス窓口における配慮マニュアル(内閣府)」を活用し、思い込みや押し付けではなく、利用者が必要とされているサポートを行います。
●受付窓口にコミュニケーション支援ボードを配備するほか、公園スタッフはピクトグラムで指差し会話ができるカードを常時携行します。
●未舗装園路や行き止まり、急勾配園路、階段迂回路、休憩施設、バリアフリートイレ等の情報を示したサポートマップを作成・提供し、快適な園内移動と滞在を確保します。

3. 障がい者が活躍する場の提供

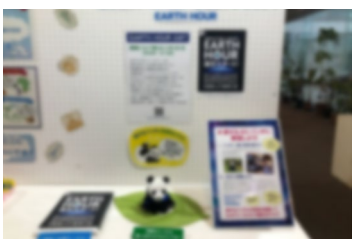
●私たちが管理運営する公園では、地域の福祉事業所や障がい者施設等と、軽作業の依頼や商品のウェルフェアトレード販売を通じた関係性を構築しています。本公園でも、障がいを持つ方々の働き甲斐の向上と経済的な自立並びに社会参加を促し、社会の障がい者理解の後押しとなる事業を検討していきます。
●私たちは「障害者の雇用の促進等に関する法律」に基づき、障がいのある方も働きやすい職場環境づくりを行い、障がい者の雇用を検討していきます。

4. 不当な差別的言動の防止

●「人権は誰もが尊重されるべきものであり、国籍や文化の違いを理解し合い、お互いを思いやる」という精神を公園づくりに反映していきます。
●表現の自由その他日本国憲法の保障する自由と権利を不当に侵害することのないよう留意しつつ、東京都と連携して不当な差別的言動の恐れのある活動等に対して使用制限を行う等、対応マニュアルを作成するとともに、研修を実施して確実に対応できる体制を構築します。
●利用者からの不当・悪質なクレームへの対応法等を学ぶカスタマーハラスメント研修を実施して、スタッフが安心できる職場環境を確保し、利用者サービスの質的向上につなげます。

5. 事業活動に係る環境負荷の低減

●私たちは、別紙添付資料のとおり様々な環境負荷低減への取組を通じて、「東京都環境基本計画」における「2050年脱炭素、2030年カーボンハーフ」の実現に貢献します。
●本公園に関わりの深いSDGsのターゲット目標を理解し、達成に向かって取り組むことで、持続可能な社会の実現に貢献します。
●自然資源や都市環境の保全・活用への都民の関心と理解を深め、次世代に継承します。



WWF主催の「EARTH HOUR」に賛同し、環境アクションを実施

（3）指定管理者の責務 別紙添付資料

●様々な利用者への具体的な取組

主な取組・対応例	快適な移動と滞在時間の確保	・高齢者・障がい者・介添え者へのアンケートやヒアリングの実施 ・「建築物移動等円滑化基準チェックリスト」（バリアフリー新法）に基づく施設改善 ・未舗装園路、行き止まり、急勾配園路、階段迂回路、休憩施設、バリアフリートイレなどの情報を示したサポートマップを作成・提供 ・車いす、ベビーカーの貸出 ・障がい者団体への利用方法のコーディネートや車両誘導など ・車いす体験・高齢者疑似体験などの研修の実施
	わかりやすい案内誘導と注意喚起	・サインとリーフレット・ホームページとのピクトグラムやデザインの統一 ・表示内容は、ピクトグラム、文字サイズ、カラー、多言語などの最適化を図り、景観にも配慮して作成・設置（「標準案内用図記号ガイドライン」や「観光活性化標識ガイドライン」などを参考） ・危険を知らせる表示は、子どもにもわかりやすいイラストや平仮名を使用

●環境負荷低減への取組

●スマートエネルギー都市の実現に向けた取組（エネルギー使用量削減、再生可能エネルギー活用）

省エネルギーへの取組	・冷暖房は適正温度で使用、夏季の軽装及び冬季の重ね着などを推進 ・事務室・管理用の諸室の照明は、こまめに消灯 ・定期的な水道メーターチェックにより漏水などの異常を早期に発見 ・パソコン、コピー機、プリンターなどは、省エネルギーモードに設定 ・タップ式コンセントスイッチ使用により待機電力を抑制
省エネルギー型自販機の設置	・自動販売機の空き缶やペットボトルなどは設置業者による再資源化を要請 ・自動販売機の排熱を有効活用することで、従来機に比べ電気使用量を30%削減可能なヒートポンプ式自動販売機を設置（夏季の電気消費ピーク時に一定時間の冷却停止機能や、販売直前の商品のみを冷却・保温する機能などで環境負荷を低減）
排気ガスの抑制など	・日常点検などの管理作業を伴わない場合は、できる限り園内を自転車で移動 ・管理用自動車は、急発進、急加速、駐停車中の不要なアイドリングを禁止 ・管理用自動車は安全かつ効率的な運転に努め、不要な荷物を積んだままの走行禁止

●利用者の安全性・快適性につながる取組（光熱量の抑制、暑さ対策）

クールスポットなどの創出	・微細ミストの設置やグリーンカーテンの推進など、暑さを緩和するクールスポットを創出することにより、本公園の利用者が真夏でも心地よく過ごせる環境づくりを推進
適切な植物管理	・水上競技場と一体でグリーンインフラを形成し、大気浄化や気象緩和に貢献 ・植栽木については、計画的な剪定・害虫駆除により良好な成長を促し、快適な緑陰の形成を促進。病虫害の早期発見に努め、できる限り薬剤散布を回避

●資源循環型管理の推進（廃棄物発生の抑制、リサイクル推進、発生材の適正処理）

循環型植栽維持管理の推進	・植栽管理における発生材は園内処理を基本とし、コンポストやバイオネストを設置することで、剪定枝や枯れ葉・花殻などを堆肥として土に循環
廃棄物減量への取組	・コピー機やプリンターのトナーカートリッジは、回収・再利用を業者に要請 ・購入品納入時の梱包材・包装紙・ビニール袋などは不要であることを事前に告知 ・清掃洗剤や文房具類は、詰替用や取替用を使用。また、ごみ袋の抑制とあわせて、プラスチックごみの排出を抑制 ・施設設備などの点検・修繕を適切に行い、異常・故障発生を防ぎ、廃棄物を抑制 ・工作物や道具類は、修理・改良しながら可能な限り長期間使用 ・廃棄物の処理などを業者に委託する場合は、適正に処理されていることを確認
用紙類使用量の抑制	・資料や文書の印刷・コピーは、できる限りモノクロとし、両面・縮小・集約を推進 ・資料や文書は、印刷時に頁数・部数が必要最小限の量となるよう作成・編集 ・個人情報・機密事項に留意し、ミスコピーや使用済文書、使用済封筒を再活用
リサイクル向上	・ごみの分別促進やエコキャップ推進運動など、リサイクル率の向上を推進
グリーン購入の推進	・紙、事務用品などはエコマーク商品やグリーンマーク商品、再生紙使用マークのついた商品を優先的に購入、使用するなど「グリーン購入」を推進

Ⅱ　事業計画

【２　人員配置計画等】

（１）人員配置計画　　1/1 枚

各管理組織（海の森公園、本社等）における職員等の役職、担当業務、能力等、雇用形態、一週間の勤務時間を、一人一人（1行ごと）記入してください。
また、本様式とは別に、職員の勤務ローテーション表（標準1か月　A4　様式任意）を添付してください。

	管理組織		役職	担当業務内容（具体的に）	能力、資格、実務経験年数等	雇用形態				一週間の勤務時間	備考
	海の森	本社等				常勤	非常勤	その他	警備委託		
1	○		所長	公園責任者､安全管理､予算管理､東京都との連絡調整、渉外、総合調整等	公園管理運営士、公園管理運営等の経験者、普通自動車第一種免許	○				40	
2	○		副所長 兼 企画・広報リーダー	所長不在時の代行、情報収集・発信、広報・宣伝活動、イベント企画・実施・折衝等	公園管理運営等の経験者	○				40	
3	○		総務・経理リーダー	総務、経理、収益、受付等	公園管理運営等の経験者	○				40	
4	○		総務・経理担当	総務、経理、収益、受付等	公園管理運営等の経験者	○				40	
5	○		施設・清掃、利用指導リーダー	施設・設備維持管理、安全管理、清掃、利用指導、巡回、警備等	公園管理運営等の経験者	○				40	
6	○		植物維持管理リーダー	植物維持管理、安全管理、園地清掃、巡回等	公園管理運営等の経験者	○				40	
7	○		企画・広報担当	情報収集・発信、広報・宣伝活動等、イベント企画・実施・折衝	公園管理運営等の経験者	○				40	
8	○		総務・受付スタッフ	窓口対応、利用案内、一般事務等	類似業務経験者		○			40	
9	○		総務・受付スタッフ	窓口対応、利用案内、一般事務等	類似業務経験者		○			40	
10	○		利用指導スタッフ	利用指導、巡回、清掃、修繕（軽微なもの）等	類似業務経験者		○			40	
11	○		利用指導スタッフ	利用指導、巡回、清掃、修繕（軽微なもの）等	類似業務経験者		○			40	
12	○		利用指導スタッフ	利用指導、巡回、清掃、修繕（軽微なもの）等	類似業務経験者		○			40	
13	○		維持管理スタッフ	巡回・点検、清掃・維持管理作業修繕（軽微なもの）等	類似業務経験者		○			40	
14	○		維持管理スタッフ	巡回・点検、清掃・維持管理作業修繕（軽微なもの）等	類似業務経験者		○			40	
15											
雇用人員数（実数）　　計						7	7	0	0	合計	14（人）

＊管理組織欄には、○印を記入すること。
＊本様式に書ききれない場合は、本様式を複数枚使用すること（右上の欄に枚数等を記入すること。）。
＊役職については、海の森公園を管理運営する上で必要と思われる役職（所長、警備員等）を記入すること。
＊能力、資格、実務経験年数等は実際に配置する予定職員を想定の上記入すること。
＊雇用形態については該当する欄に○印を記載し、それぞれの数を合計すること。
＊総合計欄は、本様式を複数枚使用したときに、雇用形態の総合計を記載するために使用すること（1枚目に記載すれば足りる。）。

勤務ローテーション表

役職	日	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	1週間の勤務時間	備考
	曜日	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日		
所長	常勤	◎	◎	◎			◎	◎	◎	◎	◎			◎	◎	◎	◎	◎			◎	◎	◎	◎	◎			◎	◎	◎	◎	40時間	
副所長兼企画・広報リーダー	常勤		○	○	◎	◎	○			○	○	◎	◎	○			○	○	◎	◎	○			○	○	◎	◎	○			○	40時間	
総務・経理リーダー	常勤	○	○	○	○			○	○	○	○	○			○	○	○	○	○			○	○	○	○	○			○	○	○	40時間	
総務・経理担当	常勤	○			○	○	○	○	○			○	○	○	○	○			○	○	○	○	○			○	○	○	○	○		40時間	
施設・清掃・利用指導リーダー	常勤	○	○			○	○	○	○	○			○	○	○	○	○			○	○	○	○	○			○	○	○	○	○	40時間	
植物維持管理リーダー	常勤	○	○	○	○	○			○	○	○	○	○			○	○	○	○	○			○	○	○	○	○			○	○	40時間	
企画・広報担当	常勤	○	○		○		○	○	○	○		○		○	○	○	○		○		○	○	○	○		○		○	○	○	○	40時間	
常勤職員出勤数		6	6	4	5	4	5	5	6	6	4	5	4	5	5	6	6	4	5	4	5	5	6	6	4	5	4	5	5	6	6		
総務・受付スタッフ	非常勤		○	○	○	○	○			○	○	○	○	○			○	○	○	○	○			○	○	○	○	○			○	40時間	
総務・受付スタッフ	非常勤	○		○		○	○	○	○		○		○	○	○	○		○		○	○	○	○		○		○	○	○	○		40時間	
利用指導スタッフ	非常勤		○		○	○	○		○	○		○	○	○		○	○		○	○	○		○	○		○	○	○	○		○	40時間	
利用指導スタッフ	非常勤	○	○	○	○			○	○	○	○	○			○	○	○	○	○			○	○	○	○	○			○	○	○	40時間	
利用指導スタッフ	非常勤	○		○		○	○		○	○	○		○	○	○	○	○	○		○	○		○	○	○		○	○		○		40時間	
維持管理スタッフ	非常勤		○	○		○	○	○		○	○		○	○	○		○	○		○	○	○		○	○		○	○	○		○	40時間	
維持管理スタッフ	非常勤	○			○	○	○	○	○			○	○	○	○	○			○	○	○	○	○			○	○	○	○	○		40時間	
非常勤職員出勤数		4	4	5	4	6	6	4	5	5	5	4	6	6	5	5	5	5	4	6	6	4	5	5	5	4	6	6	5	4	4		

◎　公園の当日の責任者

※　あくまでも想定です

（2）組織体制・指揮命令系統と役割分担

常に適切な管理水準を確保するために、連絡調整を図る機能が不可欠です。組織体制・指揮命令系統や管理所と統括組織の役割分担、都との連携について、平常時・夜間・災害発生時等による対応に分けて、指定管理者の取組を具体的に記載してください。
コンソーシアムの場合は、各構成員の役割分担や連携についても示してください。

1. 基本的な考え方

私たちは、本公園を円滑に管理するため、以下の方針に基づき、指揮命令系統・連絡調整機能を発揮する体制を確立します。災害発生時等の緊急時には東京都をはじめ消防署・警察署、近隣施設等と円滑で強固な連絡・連携を図り、適切な対応を行います。

- 日常の報告連絡相談による都や消防署・警察等との綿密な連携体制確立
- 緊急時の役割分担や連携において、シフトによる体制の欠如が生じないよう、構成員間で補完しあう横断的な体制を構築
- 本公園の管理運営に携わるスタッフ（公園管理事務所や協力企業等）を対象とした緊急時対応訓練の実施
- 発災時・被災時は、現地と共同体本部との円滑な連携により迅速に安全を確保し、早期に施設機能を復旧

2. 組織体制及び指揮命令系統

都民ニーズを的確につかみ、利用者サービスを臨機応変に提供する「現場力」は、緊急時や災害発生時の被害軽減において、さらに高く求められます。私たちは主体的に問題を解決する力、変化に対応する力、迅速に実行する力といった「現場力」を重視し、公園管理に必要な専門的知識や経験豊かなスタッフを現場に配置し、迅速かつ適切に業務を執行します。

災害発生時には、公園管理事務所と共同体本部・関係機関等が密に連携し、迅速な情報共有や問題・課題の早期解決に「組織力」で対応します。各構成員は、本公園で策定する独自の危機管理マニュアルに基づき、情報班や対策班等その役割に応じて迅速に活動します。

また、隣接する海の森水上競技場との連携をベースとして、構成員の事業所やグループ企業、構成員が管理運営する他の公園・施設等からの支援体制を構築します。

①平常時

- 共同体本部を代表者内に設置し、公園管理事務所や共同体本部等は別紙添付資料のような役割分担で事業を執行します。
- 公園管理事務所では、毎日の朝礼で、その日の出勤者による緊急連絡体制を確認します。
- 災害発生時に備え、防災備蓄品の数量や使用（賞味）期限等の定期的なチェックを行います。

②夜間・早朝

- 夜間警備、園内パトロール等、園内の利用状況に応じた巡回警備を適宜行います。
- 夜間の気象災害注意報や警報発令時には、公園管理事務所で状況に応じた「連絡体制」「待機態勢」をとります。
- 夜間や早朝に災害が発生した場合は、業務用携帯電話を通じて連絡を取り合い、必要に応じて速やかに現地に参集します。利用者の安全を最優先に、東京都及び関連機関との間で連絡・調整を行います。
- 連続して発生する施設損傷等、公園施設や周辺施設への迷惑行為が懸念される場合は、特別警備を行う等、臨機応変な態勢で臨みます。
- 閉園後の残留者対策は、段階的なチェック体制により見落としが発生しないよう対応します。万が一残留者がいた場合にも、警備会社の協力を得て、速やかに対応できる体制を構築します。

③災害発生時

- 災害発生時には、別紙添付資料のとおり、災害発生時の体制へ速やかに転換を行います。共同体本部には災害対策本部を設置し、総務班・情報班・対策班を置きます。
- 各構成団体は、機材・物資・人員等、必要な支援を行います。
- 安否情報システムを導入し、災害発生時に各スタッフに一斉送信することにより安否の状況確認を行います。
- 夜間の被災を想定し、構成員の職員を含めて最短で参集できる応援要員を確保します。
- 気象災害や震災等、様々な災害を想定して作成する危機管理マニュアルに基づいて対応要員を参集し、業務を遂行します。
- 災害発生時のための避難誘導ガイドを作成し、ピクトグラムによる外国人を含む多様な利用者の避難誘導に備えます。
- 甚大な被害により帰宅手段が絶たれた利用者には、帰宅困難者の「一時滞在施設」に指定されている海の森水上競技場への避難誘導を行います。

（2）組織体制・指揮命令系統と役割分担　別紙添付資料

●平常時と災害発生時の連絡体制図

平常時

東京港管理事務所
東京都港湾局

報告 ←
→ 指示

海の森公園管理センター

・日々の情報共有、利用案内
・定期的な会議による情報共有と調整
・PDCAサイクルによる継続的な業務改善
・繁忙期の体制強化
①職員・スタッフの適切配置
②スタッフ・警備員等の増員

共有 ↕ 連携

海の森水上競技場
その他海上公園

支援 指示 →
← 報告

共同体本部・本社等

・災害・事故等情報共有・指導
・情報セキュリティー環境整備
・安全衛生管理・法令遵守
・定期監査・安全点検

指導 →
← 報告

共同体運営委員会

・業務進捗状況確認・指導
・予算執行状況確認
・課題解決策検討・支援
・最新情報共有　等

利用者本位のサービスと
安全・安心・快適な空間を提供

災害発生時

東京港管理事務所
東京都港湾局

報告 ←
→ 指示

海の森公園管理センター
現地対策本部

総務班
・他の班との調整
・安否確認・緊急参集要員の確保

情報班
・関係機関への情報提供
・災害対策本部との連絡調整
・メディア・行政等からの情報収集

対策班
・園内・施設の緊急巡回
・負傷者の確認・避難誘導・救助活動の実施
・避難者・帰宅困難者受け入れ態勢の確保
・応急・復旧対策の迅速な対応

支援 ↔ 報告

共同体本部・本社等
災害対策本部

・情報の収集・提供、連絡調整
・災害派遣チームの準備・調整
・人員・物資の支援準備・調整
・周辺事業所・協力企業の支援・調整

共有 ↔ 連携

海の森水上競技場
その他海上公園

要請 ↔ 通報

病院・消防・警察署

・昭和大学江東豊洲病院
・有明病院
・東京湾岸警察署
・東京海上保安部
・深川消防署有明分署

利用者の安全を最優先

（3）人材の確保と職員の技術･能力向上への取組

指定管理者は、適切な公園等の管理運営を行うために十分な人員体制を整える必要があります。
人員体制においても指定管理者のノウハウを活かした、効果的、効率的な対応が求められます。
指定管理者として、どのような方針に基づき、必要な人材を確保し配置するか、あわせて職員等の技術や能力向上に向けた取組についても具体的に示してください。

1. 基本的な考え方

私たちは、ワークライフバランスに配慮し、職員の要望やニーズを反映させた働きやすい職場環境を整えて、有能な人材を確保します。

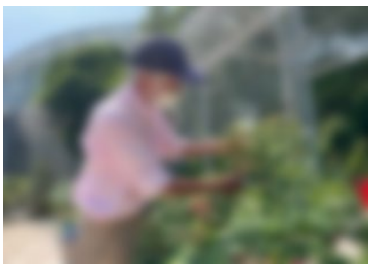
また、公園スタッフの技術や能力向上のため、多様な利用者の要望等に応える的確な対応力はもとより、緊急時における即応力など、幅広い知識と技術を習得できる研修を計画的に実施します。研修のほか、人材育成プログラムを通じて継続的なスキルアップを図るとともに、OJTの実践や資格取得の奨励等により、スタッフ一人ひとりの意欲向上とオーナーシップの醸成を図ります。

これらの取組により、本公園に必要な人材の確保と業務体制を確実に構築し、効果的・効率的で安定した管理運営を行います。

2. 人材の確保と配置

●ワークライフバランスに配慮し、夜間・早朝対応を踏まえた時差出勤、時短勤務、テレワーク併用、柔軟なシフト調整など、職員のニーズと公園の利用状況を反映した労働環境を整えることにより、適切な人材を確保します。

●高齢者は、これまでに培ってきた豊かなノウハウや技能・技術、人脈等を生かせる現場の即戦力として期待できます。本公園でも、スキルが高く経験が豊富な高齢者の雇用に積極的に取り組みます。



高齢者の活躍

3. 職員の技術･能力向上の取組

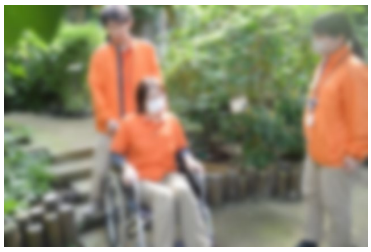
●指定管理業務開始前に「導入研修」を受講した現場スタッフを配置し、業務開始直後からの管理運営の円滑化を図ります。

●公園スタッフを対象に、本公園の成立ちや業務内容をはじめ、海上公園や臨海地域に関する基本情報、接客接遇・救命救急などの利用者サービスに関する知識や技術等を学ぶ研修を行います。

●定期的な研修(内部・外部研修、講義・ワークショップ等)や類似施設の視察、OJT等によって、全スタッフに徹底した教育を行い、公園管理運営に必要な知識・技術の向上を図ります。

●利用状況や社会動向、発生する事故やトラブルに応じ、朝礼や所内ミーティングにて反復的・継続的な教育・指導を行います。

●接客接遇のみならず、防災・安全管理など様々なタスクをこなせるよう、スタッフ一人ひとりのレベルアップに力を入れます。



ユニバーサル研修

1） 充実した人材育成プログラムの実施と資格取得の奨励

・代表者の事業推進・研修担当部門による18種類の人材育成プログラムを実施します。
・スタッフのスキルや役割に応じて、資格取得の奨励等ステップアップできる環境を整備し、的確かつ効果的な管理運営のレベルアップを図ります。

2） 個人をサポートする環境づくり

・本公園で働くスタッフ一人ひとりが各人の能力を発揮しながら、やりがいを持って働けるよう、各構成員本社の担当部門が中心となってサポートする環境を作ります。

3） その他の取組

・令和６年度現在、代表者が属している都立公園の全共同体では、雇用する公園スタッフの内､約４０%が女性であり、そのうち９名が所長･副所長として活躍しています。本公園においても同様に女性の活躍の場を作ります。

（3）人材の確保と職員の技術･能力向上への取組　別紙添付資料

●人材活用と配置

項目	概　要
公園の管理運営実績のある人材の活用	・全体指揮をとる所長やそれを補佐する副所長は、公園の運営・維持管理業務の経験があり、管理運営に有用な資格の取得や研修を受講した人材から選任・配置し、スムーズな業務遂行を実施
これまでの実績と柔軟な働き方を取り入れた有能な人材確保	・代表者は、指定管理事業を平成１７年より開始し、公園の各現場や統括部門において、管理運営業務に携わっており、豊富な人材の確保が可能 ・構成員は、５０年にわたり、国営公園の運営・維持管理業務に携わってきたほか、平成１８年より指定管理者制度における管理運営を開始。マルチタスクに柔軟に対応できる人材の確保が可能 ・ワークライフバランスに配慮し、職員の希望を反映した働く環境（時短や日数、テレワーク併用、柔軟なシフト調整など）を整え、有能な人材を確保

●職員の技術･能力向上の取組

1）18種類の人材育成プログラムの実施

項　目		概　要
①導入研修（採用時随時）		公園での業務全般の基礎講習、指定管理者制度について(法令、条例の確認等)、接遇、コンプライアンス研修、個人情報保護、安全衛生　等
②新任所長研修（任命時随時）		公園長心得、社会人ﾏﾅｰ、ﾁｰﾑづくり、予算・運営状況管理、労務研修等
基本研修	③接遇研修	接遇専門講師による、利用者ｻｰﾋﾞｽ、ｺﾐｭﾆｹｰｼｮﾝ能力等の接遇向上
	④コンプライアンス研修	施設管理運営の関係法令、コンプライアンス等の理解
	⑤個人情報保護研修	個人情報保護の重要性や管理方法の確認
	⑥安全衛生研修	職場の労働安全管理、維持管理での安全管理、食品衛生等
業務研修	⑦⑧⑨管理運営スタッフ研修（ステップⅠ～Ⅲ）	管理運営事業の概要・基本的な業務内容理解の促進（社会人マナー、事件・事故対応、災害対応、クレーム対応、区民参加、書類作成等）
	⑩⑪⑫所長研修（ステップⅠ～Ⅲ）	公園内マネジメント（組織マネジメント、予算管理、事業計画書作成、報告書・協定書作成、ニーズの理解、外部団体との連携・協働　等）
ステップアップ研修	⑬ティーチング研修	知識やスキルを的確に伝えるための「ティーチングスキル」を習得
	⑭コーチング研修	部下の成長意欲等を引き出す「傾聴・質問・承認」を習得
	⑮マネジメント研修	チーム全体で成果を上げるための管理・育成方法を習得
選択研修	⑯維持管理技術研修	社内有資格者や外部講師による技術指導・講習会、安全衛生講習 等
	⑰イベント・広報研修	イベント企画運営・広報スキル指導、景品表示法・著作権の理解　等
	⑱環境教育研修	環境教育の理念、基礎知識、プログラム立案、情報共有 等

2）個人をサポートする環境づくり

項目	内　容
OJT	新人や新規採用者に対し、経験者と現場での実務教育を実施
フィードバック面談	一人ひとりの現行業務の進捗状況や理解度などを確認し、能力や適正・人生設計に応じたキャリアプランを共に考える面談を実施
交流機会視察研修	・当コンソーシアムが全国の公園等の管理運営を展開する中で、同じ目的や課題に取り組む仲間との情報共有や交流の機会をつくり、気軽に相談できる仲間づくりを推進 ・全国の類似施設を視察することで得た知識・ノウハウを、本公園の運営・維持管理業務にフィードバック
有資格者による指導・支援	有資格者による技術指導・支援 【所有資格】公園管理運営士、造園施工管理技士、樹木医、公園施設点検管理士、自然再生士、学芸員、自然観察指導員、自然体験活動指導者等

3 管理運営計画

(1) 公園等の管理運営についての実施方針と具体的な取組

公園等を取り巻く環境は、生物多様性の保全、気象災害の激甚化などにより大きく変化しています。また、都民の生活についても、ライフスタイルの多様化、高度化や少子高齢化の進展などにより、新たな時代のニーズに応じた公園等の管理運営が求められています。
公園等の性格や立地条件のほか、利用者の特性にも着目し、指定管理者としての管理運営の実施方針を明確にするとともに、環境の変化や新たなニーズに応えるための具体的な取組を記載してください。

1. 管理運営の実施方針

本公園は「資源循環」「協働」の２つのコンセプトで整備され、以下の特性を有しています。

【本公園の特性】

① ごみの埋立地から美しい緑の島へと生まれ変わった成り立ちから、環境学習の拠点としての期待がある
② 整備段階から市民協働や企業によるCSR活動が推進されてきた
③ 海上公園で最大規模の広場を有し、かつ都心に近く、空と海に囲まれた非日常的な空間と貴重な自然を感じることができる
④ 隣接する海の森水上競技場とともに東京オリンピック・パラリンピック2020大会の会場(以下、「東京2020大会」という。)として使用され、一体的な利活用による相乗効果が期待でき、大規模な集客の可能性や、音出しに関する環境的制約が比較的緩やかである

また、「中央防波堤内側 海の森(仮称)構想(2017)」では、海の森が目指すものとして「将来の東京が誇ることができる空間、未来の子ども達に贈るべき貴重な緑豊かな公園にするための公園づくりを進める」とあり、「Tokyo GREEN BIZ 東京都の緑の取組Ver.2」においては、本公園は「育てる」取組でのシンボルとなる公園となっています。

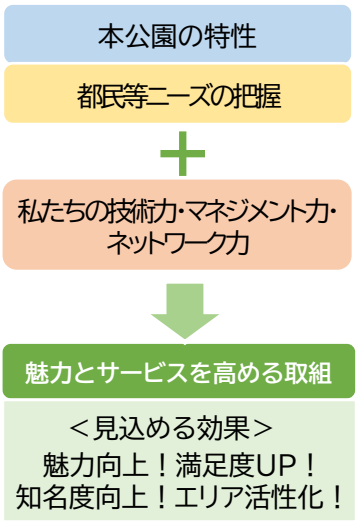
私たちはこれらの認識のもと、本公園の設置目的を最大限達成するよう次の５つの実施方針を掲げ、高品質で満足度の高いサービスの提供と、安全・安心・快適な空間の提供、取り巻く環境の変化と多様な都民のニーズに応える柔軟な管理運営に取り組みます。

【５つの実施方針】

① 都民協働の森づくりを継承し、「東京グリーンビズ・ムーブメント」をけん引
② 環境学習の積極的展開により、小学校等の団体利用を促進
③ 多様な主体との連携により、賑わいと交流の場を創出
④ 隣接する海の森水上競技場との一体的利用の促進と、東京2020大会レガシーの継承
⑤ 事故・災害への万全な対策と発生時の的確な対応で安全・安心・快適な空間を提供

2. 環境の変化や新たなニーズに応える具体的な取組

●アンケート、ヒアリング、グループインタビュー等の多角的な手法を用いて、多様な都民・市民団体・民間企業等のニーズを広く深く収集・把握します。
●これらのデータを分析・評価し、さらに私たちの技術力・マネジメント力・ネットワーク力を結集し、魅力とサービスを高める取組につなげます。
●イベント・プログラムの提供等における民間企業との積極的な連携やスマートモビリティの導入やイベント申込み等におけるデジタル導入をはじめ、管理運営におけるデジタル技術の活用を進めることで、新たなニーズに応えます。
●PDCAマネジメントサイクルにより、常に取組の改善を図ることで公園の魅力をさらに向上させ、公園の知名度を高め、利用の促進とお客様の満足度向上、エリアの活性化につなげます。



3　管理運営計画

(1) 公園等の管理運営についての実施方針と具体的な取組　別紙添付資料

● 海の森公園の管理運営における5つの実施方針

管理運営の基本理念

海上公園のフラッグシップパークとして、自然環境再生と賑わいづくりを協働で深化していきます

❶ 都民協働の森づくりを継承し、「東京グリーンビズ・ムーブメント」をけん引

・臨海地域における生物多様性保全の拠点として、海辺の貴重な自然環境の保全へ配慮した管理運営を実践
・海の森ボランティアや民間企業(CSR)等と協働で、下草刈りやクズ取り等の森づくり作業を実施し、快適性の向上と両立した環境再生の活動を推進
・園内で発生した植物性廃棄物の活用やリサイクルの推進等、資源循環型管理を推進

❷ 環境学習の積極的展開により、小学校等の団体利用を促進

・本公園の成り立ちや生物多様性等について学ぶ環境学習プログラムを開発・提供し、幼稚園や小中学校等の団体利用を促進
・環境学習の受け入れにあたって、海上公園で活動するボランティア等と連携・協働の仕組みを構築
・環境教育等の指導者の資格取得の奨励や、社内有資格者による研修会への参加等を推進し、環境教育を実践できるスタッフを継続的に育成

❸ 多様な主体との連携により、賑わいと交流の場を創出

・本公園で活躍するNPO・ボランティア等への活動支援を通じて、彼らの活動意欲を高め、多様で幅広い世代間の交流を促進
・様々な業態の企業や学校団体等との連携によるイベントやマルシェ等の開催により、人々が集い賑わう交流拠点を創出し、大型の音楽フェス等の開催を模索

❹ 隣接する海の森水上競技場との一体的利用の促進と、東京2020大会レガシーの継承

・海の森水上競技場とのイベント共催や広報協力、近隣施設を巡る見学会などの普及啓発事業等の取組を通じて相互利用を促進
・東京2020大会の競技会場となった本公園がレガシーとして都民に親しまれ利用されるよう、近隣施設や海上公園同士の連携等により臨海地域の発展に寄与

❺ 事故・災害への万全な対策と発生時の的確な対応で安全・安心・快適な空間を提供

・本公園の特性や危険予測に基づいたリスクの低減、予防的施設管理と適切なストックマネジメントの実施
・災害発生時に救助活動の拠点となるなど本公園が果たす役割を踏まえて、平時から防災・減災の取組を推進
・災害発生時には利用者の安全確保を最優先とする初動対応により、被害を最小化

×

私たちが持つ経験・ノウハウ

●専門性と信頼性の高い管理運営
●多様・多彩なネットワーク

＝

海の森公園のポテンシャルを最大化

（2）質の高いサービスを提供するための具体的な取組

管理運営する公園の特性や施設、法令等の内容を踏まえて、幅広い利用者層や利用目的に応じた質の高いサービスを継続的に提供し、効果的に公園利用の促進を図らなければなりません。
指定管理者として、どのような創意工夫により利用促進を図り、サービス水準の向上に取り組むか、DXの活用等、具体的に提案してください。

1. 質の高いサービス提供の考え方

私たちが掲げる実施方針を踏まえ、都民協働の森づくり活動の継承と多様な賑わいづくりの取組により公園の魅力を高めます。さらに、利用者と公園のタッチポイントを拡大する情報発信により利用促進に取り組みます。

サービス提供にあたっては、幅広い利用者層に対し公平かつ公正なサービス提供を基本とし、加えて、常にニーズの把握と改善に努めサービス水準の向上を図ります。また、デジタル技術も積極的に活用し、時代の変化に対応した取組によりサービスの質の向上を推進します。

2. 本公園の魅力を高める取組

1） 多様な賑わいづくりによる魅力の向上

①環境学習の拠点化
- 本公園の成り立ちや自然再生を学ぶ施設とするため、団体向けプログラムや環境学習プログラムの開発を行い、関係する学校や団体等へのプロモーション展開を図ります。

②協働活動の拡充
- 既存のボランティア活動に加え、本公園をフィールドとした調査研究の実施等、大学や教育機関との連携を深め、新たな協働活動を推進します。
- 企業CSR活動に活用できる多彩な活動メニューを作成し、活動を誘致します。

③広場を活用したイベント誘致と非日常空間の活用
- 音楽イベントをはじめとする多様な大型イベントの誘致を図ります。
- 空と海に囲まれた非日常的な空間を活かし、ロケーション撮影の誘致、飛行機や船舶の撮影会や、クイズラリー等を実施します。

④多様なスポーツプログラムの展開
- 本公園の立地や広場空間を活かし、海の森水上競技場とも連携しながら、ランイベントや青空ヨガ等、多様なスポーツプログラムを実施します。

2） 情報発信

①本公園の魅力を多くの方に伝えるため、広報担当スタッフを配置し、インターネットメディアをはじめとした多様な広報ツールにより積極的に情報発信に取り組みます（別紙添付資料参照）。

②情報発信にあたっては、バリアフリー情報をはじめアクセシビリティの確保や公園の魅力の伝達、公園との様々な接点づくりを念頭に、総合的に進めます。

3. サービス水準向上の取組

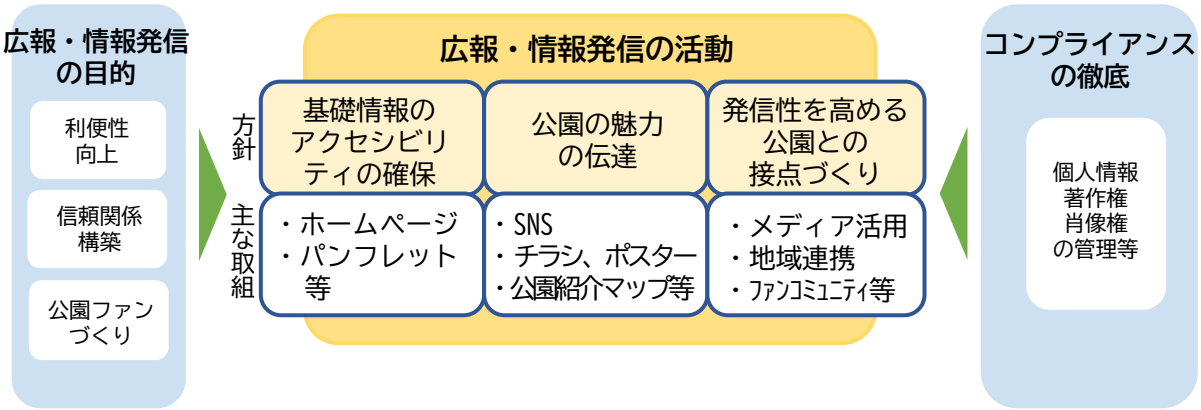
●本公園を訪れる多様なお客様に配慮した利用環境を整備し、常にサービス改善を図ります。

対象	具体例
学校団体等	団体利用の手引き作成、体験プログラム開発、下見への丁寧な対応
すべての利用者	情報のアクセシビリティ確保、遊び道具や双眼鏡等の貸出
障がいをお持ちの方	筆談器等設置、障がいに応じた対応方法の取得、車乗り入れ対応
お子様連れ・妊産婦	ベビーケアルームの衛生管理の徹底、トイレの子ども用便座の設置、図書等キッズコーナーの設置（本設のビジターセンター設置後）
高齢者	車いすやスマートモビリティの貸出、窓口での老眼鏡設置、ウォーキングポール貸出
外国人	多言語表示、翻訳アプリの活用、コミュニケーション支援ボード設置

●動画やSNSの積極的な活用、WEB上でのイベント申込み、許可申請手続き、デジタルアンケートの活用、移動を円滑化にするスマートモビリティの導入検討等、デジタル技術を積極に活用し、情報へのアクセシビリティを高め、サービス水準の向上と業務の効率化を図ります。

（2）質の高いサービスを提供するための具体的な取組　別紙添付資料

● 情報発信の考え方



● 情報発信の手法

① ホームページ、SNS

・ホームページは、「東京都立海上公園の指定管理者が作成するホームページについて」に基づき作成
・ホームページは、様々なデバイスに対応できるレスポンシブデザインと多言語対応で作成
・SNSは、公園のイメージアップや認知度向上、顕在利用者の公園ファン化、潜在利用者へのアプローチ、利用者とのコミュニケーションの促進等さまざまなメリットを有しているため、複数の公式SNSを開設し、それぞれのSNSの特性に合わせた投稿を行うとともに、ホームページとSNSとの相互連携により、発信力を強化
・ドローンやアクションカメラ等により、本公園のダイナミックな景観や躍動感のある美しい動画を作成し、ホームページやSNSで配信
・ホームページやSNSの運用にあたっては、プライバシーポリシーやソーシャルメディアポリシーを定め、確実な情報セキュリティの実施等、コンプライアンスを徹底

② ターゲティングに合わせた効果的なメディアミックス

・海の森水上競技場、葛西海浜公園など近隣施設と連携したエリア的な広報を展開
・地域誌等のローカルメディア、自治体広報、テレビや雑誌等のマスメディアとの広報連携を活用した情報発信を実施

③ プレスリリース

・イベントやプログラムの案内、協働活動情報、貴重な動植物などニュースバリューのある情報をプレスリリースとして配信
・プレスリリースは、ホームページおよび日本最大級のプレスリリース配信サイトを活用

④ 紙媒体、関係先広報媒体、教育機関向け媒体

・「東京都カラーユニバーサルデザインガイドライン（2011）」に沿って作成
・東京都ホームページや広報誌、江東区の広報誌等への掲出を依頼
・学校団体等の誘致を見据え、各自治体教育委員会や学校団体、幼保施設等への案内を作成・配布

（3）利用者要望の把握方法と管理業務への反映方法

公園等には、利用者から日々、様々な要望や苦情が寄せられます。時には、利用者間で意見が分かれることや、通常、公園等では行うことが出来ない要望などが寄せられることが考えられます。
また、新たなルールづくりを求められることも考えられます。このような利用者の声を指定管理者が自ら主体的に把握し管理業務へ反映させるとともに、公平な取扱いをすることが重要です。
より良い管理を実現するため、指定管理者として、どのような仕組みにより要望・苦情へ対応するか、事例を用いて具体的に記載してください。

1. 基本的な考え方

指定管理者は、公平・平等に利用者の声を把握し、業務に反映する責務があります。私たちは、PDCAマネジメントサイクルに基づき、利用者の声を的確に把握し、業務に反映することにより、利用者満足度の向上と、公園の質を高めます。

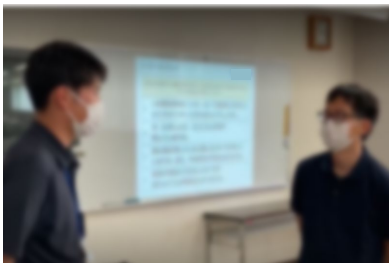
私たちは、これまで数多くの管理運営実績の中で様々な事例に対応してきました。より円滑に対応するため、事例への対応方法をデータベース化、マニュアル化しています。本公園においても、これらを業務に反映することで、利用者の信頼と満足度を向上していきます。

2. 利用者からの苦情・意見対応の流れ

利用者からの苦情・意見は、別紙添付資料の流れに沿ってStep1-4を段階別に対応します。

3. 具体的な取組

1） 苦情・クレーム・トラブルの未然防止


ロールプレイングによる接遇研修

・接客態度や認識のすれ違い等から、クレームに発展する可能性があります。採用時に公園ルールの説明等の「配置前研修」を実施することで、全てのスタッフが統一された質の高い接客と適切な対応を行います。
・カスタマーハラスメントへの対応法に関する研修等を通じて対応技術を磨いていくとともに、メンタルヘルス対策も進め、スタッフが安心して安全に働き続けられる快適な職場環境を確保します。
・繁忙期や大型イベント開催時は、駐車場混雑に伴う渋滞が発生する可能性があります。隣接する海の森水上競技場と連携し、駐車場を確保するなど混雑緩和に努めます。
・別表の行為に起因した苦情・怪我・事故が発生する恐れがあるため、巡視スタッフ等によるパトロール強化に加え、ホームページ・看板等で案内するなど利用マナー向上に努めます。

2） 苦情・クレーム・トラブルへの対応方法

【収集・分析】

・口頭や電話等で日々寄せられる利用者の声をはじめ、園内に設置するご意見箱、利用者アンケート等から苦情・意見を収集します。
・寄せられた苦情や意見は記録・分析するとともに、全国の都市公園、スポーツ・レジャー施設の管理業務で培ってきたネットワークや対応事例を活かした解決策を検討・協議します。

【真摯な対応、情報共有】

・利用者からの苦情・意見等へは正規職員が対応し、苦情等発生の背景や対応のポイント（共感・傾聴・確認の３Kの原則）を踏まえ、理解が得られるまで誠実に対応します。
・危険・迷惑となっている利用者や、こちらの要請に応じない利用者に対しては、毅然とした態度と冷静な判断により事態の収束を図ります。利用者同士のトラブルは、公正中立な立場で双方の意見を傾聴することを重視し、解決に導きます。
・利用者からの苦情・意見は、業務日誌や朝礼等で速やかにスタッフに周知するとともに、隣接する海の森水上競技場とも共有し、再発防止に努めます。また、解決策等をマニュアルに追加して研修等で活用する等、PDCAサイクルによるお客様対応の品質向上に努めます。
・解決が困難な場合や長期化する場合は、発生の経緯や経過等を東京都に正確に報告し、対応策を協議します。

（3）利用者要望の把握方法と管理業務への反映方法　別紙添付資料

●利用者からの苦情･意見対応の流れ

Step 1　意見の把握
- 公園ニーズを捉えるため、多様な利用者の苦情・意見を把握
- WEB、口頭、記述など利用者が意見を出しやすい方法を選択できるように設定

Step 2　初動対応

苦情・意見

- 意見の受付時に、初動で大きな苦情に発展させないための、適切な接遇を実施

事実確認

意見者からの情報 × 現場の状況 × その他の情報

分類

意見の分類

管理権限内	管理権限を越える
分類 → 意見の内容を精査	分類 → 緊急性の高い要望は優先的に対応 / 都の指示を待って対応

Step 3　対応の検討

対応の優先順位の検討
- 右の「考慮すべき事項」に照らし合わせ、公平・平等性をもって優先順位を検討。
- 内容によって担当者を設定。

考慮すべき事項
- 利用者の安全性
- 対応にかかる費用や規模
- ユニバーサルな視点
- 利用者要望多数
- 公園利用特性
- 環境や防災への影響
- ﾊﾟﾌﾞﾘｯｸｺﾒﾝﾄの区民要望

対応内容の検討
- 事実確認の情報をもとに、代表企業で整理している他都市の類似対応データベースを参考に対応策を検討。

他都市の類似対応データベース
- 代表者のこれまでの苦情・意見対応実績（発生の背景、現場の状況、対応の流れ、管理への反映等）をわかりやすく整理したデータベース。

利用者の安全に関する事項は速やかに安全確保等の応急対応を実施

Step 4　対応の実施
- 合意形成など、利用者との信頼関係を構築・回復する誠実な対応
- 期日を決め進捗状況を管理し、未対応ゼロを徹底

管理へ反映
- 再発・未然防止対策を検討
- マニュアル、研修、データベース等を通じて対応情報を共有

●想定される主な苦情とその要因となる行為

危険行為	ドローンの使用／ゴルフ・硬球の使用／自動二輪の場内進入／ペットのノーリード／花火や無許可エリアでのバーベキューなどの火の使用/他の利用者や管理者に対する暴力・暴言・脅迫行為　等
迷惑行為	ごみの不法投棄／指定された場所以外での喫煙・タバコのポイ捨て／駐車場内の迷惑駐車、駐車場以外の駐車／自動車の夜間駐車（停め置き）／動植物の採取／無許可の占用・使用（イベント、物販など）/騒音を発する行為　等

（4）都民協働やNPO等との連携による公園等の魅力や地域の価値の向上につながる取組

近年、まちや地域の価値を高める活動が活発化しており、公園の管理運営においても、これまで以上に都民やNPO等との連携・協働を深めていくことが求められます。公園が多様な主体と連携することにより、公園の魅力を向上させるだけでなく、周辺エリアの魅力や回遊性の向上など、地域の価値を高めていくことも重要です。
こうした状況を踏まえ、都民との協働や、教育・研究機関、NPO法人、海の森公園ボランティア、子供レンジャー等の多様なコミュニティとの連携、海の森水上競技場との協働事業、係船施設を活用した舟運の活性化等にどのように取り組んでいくか、指定管理者としての考え方及び取組を具体的に提案してください。

1. 基本的な考え方

私たちは、本公園の管理運営は、公園内敷地の利活用にとどまらず、公園を拠点とした地域づくりであると捉えています。公園内での様々な活動を通じて地域の価値向上につなげる、その推進役を担うことの大切さを認識しています。

そのため、都民がやりがいを感じながら活動できる場の形成、都民との協働による利用者サービスの向上や公園の魅力づくりを目指し、積極的に地域やボランティア団体等との協働を行います。また、様々な関わり方ができる場を柔軟につくり、協働の多様性を創出します。

2. 具体的な取組

1） 専門スタッフの配置

・様々な団体やボランティア等との連携を推進する協働スタッフを配置します。
・本公園の整備段階から携わってきた協力企業の職員を協働スタッフとして配置することで、協働事業の円滑化と、多様な主体が公園づくりに参画する受け皿づくりを行います。

協働スタッフの役割

- 公園や地域の価値を高める協働事業の企画立案・実施
- 新たな協働主体の掘り起し
- 海の森倶楽部会員や、海の森公園ボランティア・子供レンジャー活動支援事業との連携・調整

2） 多様な主体とのパートナーシップの拡充

・海の森公園ボランティアや子供レンジャー、海の森倶楽部と、本公園の利用状況や管理作業の工程等を踏まえた綿密な打合せ・調整を行うことで、円滑な活動並びに事業の実施をサポートするとともに、森の管理やイベント等において積極的に連携します。
・公園の資源やフィールドを活かし、大学等の教育機関や研究機関、専門家等と連携した取組を進めて、特徴ある臨海部の自然環境を適切に保全し、学校団体の環境教育や総合学習、企業CSR・CSV活動等、新しい価値創造の場となるよう協働活動を行います。
・小中学校の環境学習、探究学習のほか、企業や市民団体等の研修等を積極的に受け入れます。私たちのスタッフを講師として、本公園の成り立ちや自然環境の再生、生物多様性等について学ぶプログラムを実施することにより、本公園の魅力や事業を広く発信します。
・海の森水上競技場と連携し、スポーツイベントを企画するなど両施設と地域の資源を融合させることで新たな価値を創造するとともに、地域社会・都民の参画を促進し、愛着と誇りを醸成していきます。
・舟運の活性化については、音楽イベント等での運行を契機に、大規模集客が想定される他のイベント主催者に舟運でのアクセス検討を促します。また、臨海地域の舟運周遊ツアーの企画を旅行会社に提案する等の営業活動を行います。

3） 積極的な情報発信

・公園ホームページやSNS等で、パートナーシップによる活動報告やメンバー募集の情報など積極的な発信を通じて協働による公園づくりの機運を醸成し、参加のきっかけにつなげます。

（5）公園等の魅力向上と利用促進を図るための自主事業等の提案

指定管理者は、公園等のより一層の魅力向上や利用促進を図るため、自らが資金を調達し、自主事業を展開することができます。自主事業を通じて得られた収益は、他の自主事業や利用者サービスの向上及び公園利用の促進のために活用するなど、公園等に還元することが求められます。指定管理者として取り組む自主事業について、資金調達方法、事業内容と期待できる効果、公園への還元等の内容を具体的に提案してください。
また、海の森公園は海上公園の中でも最大規模の広場を有する、海に囲まれた23区内の「島」という特性を持った公園です。「非日常的な屋外レクリエーション空間」としての海の森公園の立地特性を踏まえた、ここでしか体験できないイベントの提案や、来園者の利便性向上のために設置を必須としている移動販売車、キッチンカー等の具体的な提案、更には、園内移動円滑化の具体策についても必ず示してください。

1. 基本的な考え方

私たちは、公園の魅力向上と利用促進を図る多様な自主事業を、民間ならではの柔軟な発想を活かして実施します。実施に際しては公園の資源を十分に活用し、多様な主体と連携しながら、自然環境の保全・再生、利用促進、公園利用者の満足度の向上等に貢献する自主事業を展開します。

2. 資金調達方法と公園への還元

●自主事業実施のための資金は、自動販売機収入やイベント出店費等により調達するほか、大型音楽フェス等のイベント実施者の負担、その他協賛において確保します。
●自主事業で得た収益については、イベント実施費やチラシ印刷費、協働事業にかかる費用、維持管理費等、様々な公園の魅力づくりのために還元します。

資金調達の手法
- 自動販売機、物販収入
- キッチンカー出店費
- イベント参加費
- 企業協賛（イベント、CSR等）
- コンソーシアム事業費　等

自主事業の実施

収益還元
- イベント、プロジェクトの実施
- チラシ、パンフレットの印刷
- ボランティア活動費
- 施設の補修、修繕
- ノベルティグッズ製作　等

3. 事業の概要と効果（詳細は別紙添付資料）

事業分類	大まかな内容	効果
1） 自然環境の保全・再生・活用、生物多様性を学ぶ	・環境学習オリジナルプログラムの年間展開 ・自然環境について考える機会の提供と発信	・利用促進 ・環境、歴史の普及啓発 ・満足度向上
2） 賑わいを生み出し、交流を深める	・アウトドアやペット関連のイベント開催 ・防災について学べるイベントの開催 ・オープンスペースを活用したイベント展開	・利用促進 ・防災意識向上 ・利用者層拡大 ・広域利用促進 ・満足度向上
3） 健康づくり、スポーツ振興への寄与	・海の森水上競技場と連携したスポーツイベントの開催 ・団体利用の誘致	・利用促進 ・健康促進 ・スポーツに親しむ機会の創出
4） ロケーションを活かした事業	・飛行機や大型船舶、港湾景観等が見渡せる環境、大きな音を出しやすい環境等、本公園ならではの立地環境を活かした事業展開	・広域利用促進 ・利用者層拡大 ・満足度向上 ・地域振興 ・知名度拡大
5） 利便性と満足度を高める利用者サービス	・飲食物販サービスや物品レンタル等の利用者サービスの充実	・利用促進 ・利便性向上 ・満足度向上

※あくまでも実施例。東京都と協議の上で実施可否を決定

（5）公園等の魅力向上と利用促進を図るための自主事業等の提案
別紙添付資料

●自主事業例

事業名	内容	効果
1） 自然環境の保全・再生・活用、生物多様性を学ぶ		
環境学習プログラム 「海の森学校」	・自然に関するイベントを月替わりで実施 ・宿泊キャンプの回では夜の昆虫観察や星空観察会などを実施 ・公園ボランティアや倶楽部と連携	・利用促進 ・環境、歴史の普及啓発 ・満足度向上
環境学習プログラム 「はち育」	・公園の中でみつばちを飼育し、その特性を活かしたプログラムの実施	・利用促進 ・環境、歴史の普及啓発
2） 賑わいを生み出し、交流を深める		
アウトドアイベント	・アウトドアクッキング、ツリーイング、草ソリすべり、クラフト体験教室、キャンプ用品の展示販売など	・利用促進 ・満足度向上
ドッグイベント	・ペットがリードを外して自由に遊べる場として仮設のドッグランを設置 ・飼い主交流会やアジリティ体験会を実施	・利用促進 ・利用者層拡大 ・広域利用促進
大型音楽フェス	・立地特性を活かし、音楽フェスを誘致（海の森水上競技場と連携）	・利用者層拡大 ・広域利用促進
3） 健康づくり、スポーツ振興への寄与		
陸上＆水上 スポーツ体験教室	・本公園でのヨガやノルディックウォーキングと、水上競技場でのカヌー、SUP等を組み合わせたプログラム（水上競技場と連携）	・利用促進 ・健康促進 ・スポーツに親しむ機会の創出
青空ヨガ ノルディックウォーキング教室	・シリーズ開催の中で、回によって会場(コース)や内容を変え、参加・体験する楽しみのバリエーションを増やす(海の森水上競技場と連携)	・利用促進 ・健康促進 ・スポーツに親しむ機会の創出
4） ロケーションを活かした事業		
飛行機・船舶撮影会等の誘致	・飛行機や旅客船、貨物船の撮影会 ・港湾景観を背景としたコスプレ撮影会等の誘致	・広域利用促進 ・利用者層拡大 ・満足度向上
ロケーション撮影の誘致	・テレビや映画、Web 動画、雑誌等のロケーション撮影を誘致（海の森水上競技場と連携）	・地域振興 ・知名度拡大
5） 利便性と満足度を高める利用者サービス		
園内モビリティの導入	・園内移動円滑化のため、モビリティの導入（電動キックボードや電動車いす等を検討）	・利用促進 ・利便性向上
キッチンカーや移動販売車の出店	・イベント開催時や繁忙期を中心に、手軽なメニューを揃えたキッチンカーや移動販売車を出店	・利便性向上 ・満足度向上
バーベキュー場の 利便性向上	・予約サイトの構築 ※施設詳細不明のため、他事項については東京都と協議、検討	・利用促進 ・利便性向上 ・満足度向上
宿泊型研修・講習会の受入	・宿泊を伴う研修や講習会、合宿等を海の森水上競技場と連携して受入	・利用促進 ・利便性向上
駐車場の利便性向上	・原則無料とする。イベント時など一時的な有料化については都と協議	・利用促進 ・利便性向上

※あくまでも実施例。東京都と協議の上で実施可否を決定

（6）マスコットキャラクターの活用等の提案

海の森公園が多くの人々に親しまれ、長く愛される場所となるよう、マスコットキャラクターのデザインを広く募集し、人気投票等を経て選定していく予定です。着ぐるみの製作も予定しており、開園後は子供たちをはじめ多くの人に公園の意義や魅力を紹介する橋渡しとして、重要な役割を果たしていくことが期待されます。
海の森公園の「顔」となるマスコットキャラクターを活用した取組（着ぐるみの活用、グッズやチラシの製作、SNSでの発信など）を具体的に提案してください。なお、マスコットキャラクターにおける著作権などの一切の権利は東京都に帰属しており、無償で使用することが可能です。

1. 基本的な考え方

私たちは、マスコットキャラクターは本公園にとって非常に有用な宣伝ツールと考えます。親しみやすさ、かわいさを前面にアピールし、特に子どもや女性をターゲットに、各種活動を展開します。「かわいい！」「会いたい！」と思ってもらえれば、口コミやSNS等での拡散が期待でき、認知度向上につながると考えます。まずは露出度を高め、マスコットキャラクターを見れば海の森公園を連想・認知されるよう活動していきます。

2. 具体的な取組

1）イベントへの参加

・本公園で実施する主要イベントの際には、着ぐるみで参加し、キャラクターの認知度向上に努めます。また、ツアー団体・教育機関等の来園時や誘致した大型イベント開催時等には、必要に応じてお出迎えやお見送り役として登場させます。
・着ぐるみ登場時には、子ども達とのふれあいや記念撮影の時間を設け、親しみやすさの醸成や認知度向上に努めます。

2）園内での展開

・使いやすいデザインにフォーマット化し、園内掲示物に登場させます。
・園内のフォトスポットやビューポイントの紹介役として、フィギュア的な大きさのものを園内の主要箇所に設置します。また、あえて見つかりにくい場所にも設置し、子ども達に宝探しのような楽しみ方を提供します。
・キャラクターのスタンプを作成し、ラリーイベントに活用します。スタンプは、季節ごと等でデザインを変え、コレクション性を持たせます。
・公園スタッフが普段からグッズを身に着け、キャラクターの認知度を高めます。
（ユニホームや帽子・カバンなど、またはそれらに付けるワッペン等）

3）情報発信への登場

・様々な媒体（チラシやパンフレット、ホームページ、SNS等）での情報発信の際には、親しみやすさを前面に出して、露出を図ります。
・自治体や他施設等のキャラクター活動の情報を収集し、イベント等で交流させる機会を設けます。
・メディア取材（天気予報やニュース等）の際に登場させ、キャラクター認知とともに、本公園の認知度向上にも努めます。

4）キャラクターとしての確立

・キャラクターとしての個性を持たせ、自身が公園の宣伝マンとなって、ブログやSNSで公園の様々なできごとや出会い等を紹介していきます。キャラクターのファン、ひいては公園のファンになってもらえるような、感情豊かで親しみやすいキャラクターとして活動します。

5）都関連事業、近隣施設事業等への参加

・本公園の利用促進や認知度向上を目的として、東京都の関連事業や近隣のお祭り、公共交通機関でのPR等、公園外の催事にも適宜参加します。
・子供レンジャーや海の森公園ボランティアの他公園等での活動に極力同行し、一緒に本公園をPRします。
・各構成員が管理する都内の公園や他の海上公園と連携し、ホームページの相互リンクやシリーズ共同企画など双方で広報活動に努めます。

（7）東京2020大会レガシーを継承する取組み

海上公園では、東京2020大会の開催を契機に、ユニバーサル社会の実現に向けてバリアフリー化や多言語、筆談対応等のインクルーシブな施設整備、サービスの向上、スポーツ活動の推進等による機運醸成等を図ってきました。
また、海の森公園では東京2020大会の競技会場として使用された経緯を踏まえ、海の森水上競技場と連携したガイドツアーや展示棟での企画展示など、大会当時の感動を語り継ぐ役割が求められます。大会レガシーを継承する取組、ユニバーサル社会の実現に向けた具体的な提案について、示して下さい。

1. 基本的な考え方

東京2020大会においては、スポーツや健康づくりに関する取組、ユニバーサル社会実現に向けたサービス、都民とともに大会を盛り上げる取組等が展開され、ハード・ソフトの様々なレガシーが残されました。「『未来の東京』戦略」戦略19においては、これらのレガシーを「都市のレガシーとして発展させ、都民の豊かな生活につなげること」としています。また、「海上公園ビジョン」では、「ボート、カヌー及び馬術の競技会場」として、海の森水上競技場と一体となった取組が期待されています。本公園の管理運営においては、東京2020大会のレガシーの中で特に本公園に相応しいテーマに積極的に取り組み、これを継承していきます。

【レガシーを構成する９つの分野】 出典：「TOKYO2020 レガシーレポート」（令和5年）

1. 安全・安心
2. まちづくり
3. スポーツ・健康
4. 参加・協働
5. 文化・観光
6. 教育・多様性
7. 環境・持続可能性
8. 経済・テクノロジー
9. 被災地復興支援

2. 具体的な取組例

3. スポーツ・健康
東京2020大会開催後には、都民のスポーツ実施率が大きく上昇しました。東京都が推進する「スポーツフィールド・TOKYO」に向け、海の森水上競技場と連携しながら、より身近なスポーツ・健康づくりの場を提供します。

具体的取組	陸上＆水上スポーツ教室	本公園でのヨガやノルディックウォーキングと、水上競技場でのカヌー、SUP等を組み合わせたプログラム
	多様な「教室シリーズ」の継続的展開	シリーズ開催の中で、回によって会場（コース）や内容を変え、参加・体験する楽しみのバリエーションを増やす

4. 参加・協働
東京2020大会は、日本でのボランティア文化が根付く大きな転機となりました。本公園でもこれまで取り組まれてきた協働事業の裾野がさらに広がるよう、様々な関わり方ができる場を柔軟につくり、協働の多様性を推進します。

具体的取組	・海の森公園ボランティアや海の森倶楽部、子供レンジャーとの連携 ・学校団体の環境教育や総合学習、企業CSR・CSV活動の受入れ ・企業や市民団体等の研修利用の積極的呼びかけと受入れ

6. 教育・多様性
東京2020大会が人々の新たな“気づき”を促し、共生社会の実現に向けて動き始めました。本公園の管理運営においても、あらゆる場面で多様性や包摂性を高めるとともにバリアフリーの取組を通じてユニバーサル社会の実現を推進します。

具体的取組	・女性や高齢者の活躍を推進、地域の福祉事業所や障がい者施設等との連携、インクルーシブイベントの実施 ・多様な利用者のアクセシビリティを確保する利用環境の整備、ユニバーサル研修やユニバーサルチェックの実施 ・東京2020大会で醸成された子ども達のボランティアマインドを、本公園の環境学習においても継承

7. 環境・持続可能性
東京2020大会では、サスティナブルな社会への道筋が示されました。多くの利用者に本公園の成り立ちを伝えるとともに、未来の子ども達へとつなげる健全な森づくりの推進により、東京グリーンビズ・ムーブメントをけん引します。

具体的取組	・展示棟での海の森公園の過去・現在・未来を感じる展示や、環境学習プログラムを通じて、生物多様性や自然環境保全の大切さを伝える ・協働事業により、健全な森を育成

その他、海の森水上競技場と連携した団体向けガイドツアー、東京2020大会のアーカイブや次期2028年大会を紹介する企画展示等でレガシーを語り継いでいきます。

団体向けガイドツアー

4 維持管理等計画

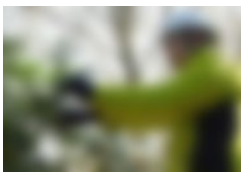
(1)適切な維持管理を行うための取組

公園等の施設の機能を十分に発揮させるため、貴団体は維持管理にどのように取り組む方針か。
また、清掃・植栽・建物・設備等の維持管理の品質確保に向けた、監督・検査などの業務管理体制を具体的に記載してください。

1. 維持管理に対する基本的な考え方

私たちは、持続可能な公園の維持管理を進めるため、総合的な企画・管理・活用を目指すファシリティマネジメントの手法に基づき、施設の品質の維持向上と中長期的視点に立った効率的かつ安定的な公園の維持管理を進めます。

維持管理にあたっては、各種関連法令等の遵守及び東京都の海上公園ビジョン等の整備方針に従い、以下の７つの方針により実施します。



1．的確な維持管理計画の策定…	利用頻度・健全度・緊急性に対応する維持管理計画
2．長寿命化の実現……	維持管理情報のデータ蓄積による予防保全を通じた長寿命化
3．コスト管理の徹底……	現場における徹底的な効率化と本社による総合監理
4．総合的な安全性の確保……	適時的確な点検・巡視、早期発見・対応による施設の安全性確保
5．利用者の視点の重視……	利用者の声・情報提供の共有と維持管理への反映
6．地域のまちづくりへの貢献…	都民協働・地域連携による作業を通じた地域資源価値の向上
7．地球環境への配慮……	維持管理を通じた総合的な環境改善機能の向上

2. 品質確保に向けた体制の構築

直営の維持管理チームによる日常の巡回・点検・管理と、協力企業による専門性の高い点検に加え、利用者からの情報提供等、多様な視点での漏れのない品質管理を実施します。
（体制図は別紙添付資料参照）

3. 具体的な取組

1） 東京都との連携・協力・検査体制について

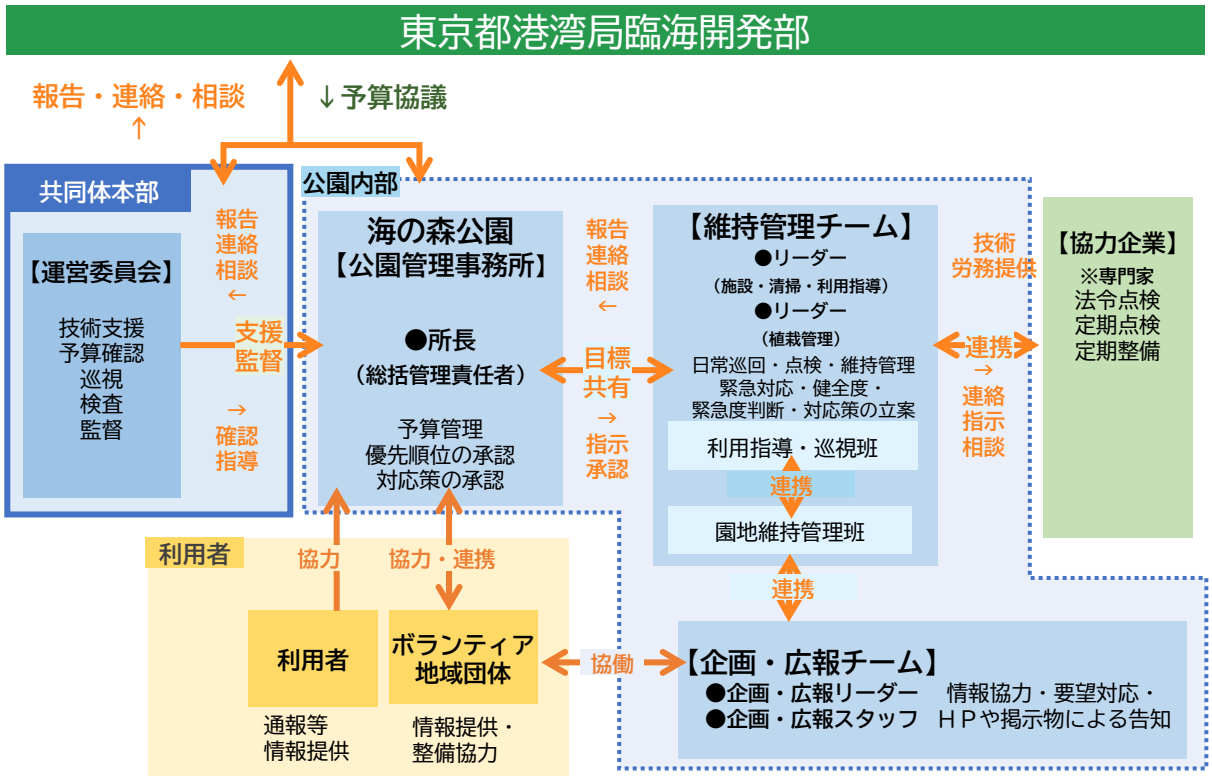
・私たちは、長年にわたる都立公園での管理運営ノウハウを活かし、安全性と快適性の確保を重視しつつ、機能性、修景性を含めた民間ならではのバランスの取れた維持管理を効率的、計画的に進めます。
・東京都が指示し実施する業務(調査や点検等)へ誠意を持って協力し、円滑な業務遂行に努めます。
・業務内で発生した問題(利用者の要望や公園スタッフが気づいた注意点等)は、報告会や合同巡回点検等を定期的に開催して東京都にフィードバックし、以後の維持管理に活かします。
・東京都との連携については、別紙添付資料の方法により体制の構築を図り、迅速かつ円滑に機能させます。

2） 業務の指導・監督・検査体制について

・外部委託する業務については、東京都の標準仕様書等と代表者が規定する基準に基づいて指導監督を行います。具体的には、別紙添付資料のとおり業務内容をチェックし、適切な管理水準を維持していきます。

（1）適切な維持管理を行うための取組　別紙添付資料

●品質確保に向けた体制構築



【維持管理体制図】

●具体的な取組

1） 東京都との連携･協力･検査体制

・履行説明(1回/月)において、規定の様式とは別にオリジナル様式を用いた履行報告を実施
・東京都が定める監督基準や出来高管理基準に従って報告書を作成
・検査項目や調査方法、期間など東京都と協議の上、決定
・資料や映像/画像などをデジタルデータ化し、整理
・検査/受検時にわかりやすい資料を作成、提示
・受検時には、スタッフによる自主検査を行い、円滑で正確な検査が行える体制を構築

2） 業務の指導･監督･検査体制

・業務が確実に履行されるよう、綿密な事前協議や仕様に基づく細部にわたる指示など、指導･監督を徹底
・外部委託業者を対象とする安全講習会を実施し、安全を確保
・造園･土木施工管理技士、造園技能士等の資格を持つ職員が、適切な指導･監督を実施
・環境調査などの資格を持つ職員が、適切に指導管理を実施
・業務の経過状況は担当の監督員が確認、履行完了については監督員とは別の所属の者を検査員に指定して検査を実施
・外部委託業者に対して成績評定、検査評定を行い、維持管理業務の水準を向上
・検査員と監督員は、専門研修を受講するなど検査･監督能力を維持向上

（2）事故、自然災害などの社会課題への対策・対処するための取組

施設利用や維持管理に当たっての事故を未然に防ぐ対策、自然災害、鳥インフルエンザなど社会課題における組織体制及び対応について、タイムラインや具体的取組みを記載してください。
また、閉園後の残留者対策として、閉園前の案内、閉園後の巡回、防犯カメラや外部と繋がる緊急ボタンの設置等を必須としています。それらの具体的な取組も記載してください。

1. 基本的な考え方

日常の安全点検をはじめ、巡回や防災訓練等による安全管理・危機管理を徹底し、事故や感染症等の未然防止、災害発生に伴う被害の最小化に努めます。

事故や災害発生等の緊急時には、東京都をはじめ警察署・消防署、近隣施設、警備会社等との連携体制を速やかに構築し、事態収束に向けて適切な対応を行います。

これらの取組を通じて、利用者のみならずボランティアや公園スタッフの誰もが安全に安心して過ごせる公園づくりを行います。

2. 事故、自然災害及び感染症など未然・最小限に防ぐ対策

1） 点検と予防保全

・ハザードマップによる情報共有：オリジナルのハザードマップを作成し、危険箇所の把握・共有
・パークスキャン：
本社の専門スタッフと公園管理事務所のスタッフによる安全・衛生パトロールと園内施設の点検（年1回）
・専門技術者による定期点検：各種指針、マニュアル、チェックリストに基づく詳細な定期点検
【公園全般】「公園施設の安全点検に係る指針」(案)(H27.4 国土交通省)に基づく定期点検及び危険箇所の掲示
【樹木】倒木・落枝による被害対策。「樹木点検マニュアル」に基づいた点検及び樹木医による点検・診断(年1回以上)
【遊具施設】指針に基づいたマニュアルによる点検。目視(毎日)、自主点検(月1回)、専門技術者による点検(年2回)
【池等の水景施設】ポンプ等設備点検、水質の定期点検、スタッフによるモニタリング

2） 備えの充実

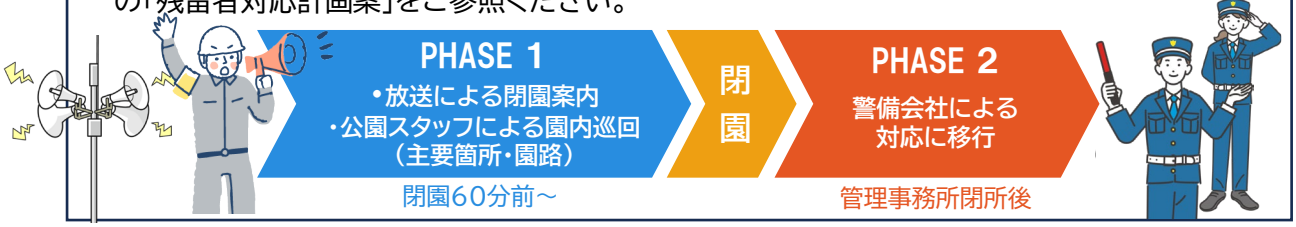
・安全衛生管理マニュアル等に基づく事故・災害対応訓練の実施、感染症等の予防措置の徹底、新しい知見や経験に基づくマニュアルの継続的な改善
・消防署や警察署と連携した各種訓練、救急救命士による普通救命救急講習会の受講（全員）
・各公園作業車、管理事務所内に携行救急セットを常備
・反社会的勢力対応基本規程に基づく対応
・繁忙期、夏期・年末年始の夜間、被害発生後等、必要に応じ警備会社等による巡回を実施
・イベント時等の臨時出店における保健所指導による食品衛生管理

3. 社会課題への組織的対応

●各構成員が持つ地域との防災訓練や防災ワークショップのノウハウを活かし、本公園でも定期的に防災活動を実施し、別紙添付資料のような本公園版タイムラインを作成、継続的な改善を行います。
●流行が予想される感染症について現況や対処法の最新情報を常に把握するとともに、万が一発生した場合には関係機関へ速やかに報告・相談し、感染拡大防止と迅速な収束に努めます。

4. 閉園後の残留者への対応

●万が一残留者が発生した場合も、警備会社の協力を得て、適切かつ速やかに対応できるような体制構築に、ハード・ソフトの両面から取り組みます。
●指定管理者としての指定後、本公園の施設や設備など詳細図面を受け、警備会社や東京都と協議して具体的な残留者対応計画を策定します。なお、現時点での大まかな計画は、別紙添付資料の「残留者対応計画案」をご参照ください。



（2）事故、自然災害などの社会課題への対策・対処するための取組　別紙添付資料

●各種備えと発生時の対応（発生後は原因を検証し、次回へ活用する）

●事件・事故発生への備えと発生時の対応

1 備え	2 発生時	3 報告・情報共有	4 二次被害予防・復旧	5 検証
●施設・設備の点検 ●事件・事故発生を想定した教育訓練	●傷病者救助 ●通報 ●発生現場の安全確保	●都への報告 ●本部・関係機関への情報共有	●二次被害の予防対策 ●発生現場の復旧	●発生原因の究明 ●被害予防対策の実施 ●マニュアルの点検・改定

●気象災害への備えと発生時の対応

1 備え	2 発生可能性あり	3 発生前・発生時	4 復旧	5 検証
●ハザードマップ作成 ●危険箇所の点検 ●気象情報の確認 ●防災備蓄 ●教育訓練	●危険箇所の立入禁止措置 ●利用者への注意喚起 ●危険物除去	●現地災害対策本部設置 ●警報発令時待機と報告 ●状況により、利用者への安全措置を講じてスタッフも退避	●園内被害状況の確認 ●被害箇所の立入禁止措置と早期復旧 ●都への報告	●利用者への注意喚起 ●被害予防対策の実施 ●マニュアルの点検・改定

●大規模地震への備えと発生時の対応

1 備え	2 発生時	3 応急対応	4 復旧	5 検証
●緊急地震速報受信システムの確認 ●耐震対策 ●教育訓練	●スタッフ各自の安全確保、 ●利用者への安全行動指示 ●火災発生の確認	●現地災害対策本部設置 ●被害状況の確認 ●傷病者・避難者対応 ●東京都への報告	●危険箇所への立入禁止 ●避難者の保護・支援 ●災害復旧活動への協力	●利用者への注意喚起 ●被害予防対策の実施 ●マニュアルの点検・改定

●感染症への備えと発生時の対応

1 備え	2 国内発生時	3 流行時	4 園内発生時	5 流行減速・検証
●感染リスクの高い箇所の定期的な洗浄と消毒 ●手洗いうがい等の予防 ●啓発・非接触化への改善	●感染状況・ルート・リスクの確認 ●国や都の指導に基づき適切な注意喚起	●都の方針や指導に基づき、公園利用、運営方法の早急な見直し ●状況に応じた適切で多様な運営対応を実施	●都の指導に基づいた初期対応の実施 ●調査や駆除等の協力 ●掲示板やHP等による情報公開と利用制限	●利用者への注意喚起 ●予防対策の継続実施 ●マニュアルの点検・改定

●タイムライン策定での私たちの役割

機関	東京都・各市町村 警察・消防・防災関係機関	当コンソーシアム	地域	住民
タイムライン種別	広域・市町村版 タイムライン	公園版 タイムライン	地域版 タイムライン	マイタイムライン
タイムラインの主体	地域防災計画に基づき都、市町村、防災関係機関が主体	＜活用による効果＞ 公園で想定される災害の課題や対応行動の明確化 行政・防災関係機関、公園、地域の情報共有 防災訓練を通じた地域防災力の向上と普及啓発 行政・防災関係機関、公園、地域の関係構築	自主防災会・町内会等コミュニティが主体 （地域防災計画等）	ライフスタイルに応じて個人・家族が主体 個人や家族の防災行動計画を策定
目的	公助	公助・共助・自助	共助	自助
	行政や消防・警察による救助活動や支援物資の提供など、公的支援を円滑に進めること	利用者および管理者の安全を確保し公的支援が整うまでの避難者対応と支援	災害時要配慮者の支援や救助活動を地域住民が計画的に行うことで地区の防災力を向上	個人や家族で日頃から災害に備え災害時には率先して自分達で身を守る

●残留者対応計画案

❶
入口付近に機械警備システム（センターと連絡できる）設置

❷
こども広場、わいわい広場に防犯カメラを設置

❸
管理事務所で情報を集約できるようシステム構築

※詳細不明のため、付帯設備や供給できる電源によって、計画変更の可能性があります。
詳細図面共有後、東京都と協議しながら、進めます。

（3）施設補修、施設改良に関する要望への取組

都民や東京都からの施設補修や施設改良に関する要望に対しては、迅速かつ効果的に実施することが求められます。指定管理者としての考え方、対応姿勢及び提案について、組織的な技術提案力やコスト意識を持った発注能力の観点から、迅速かつ効果的に実施する方策も含めて、具体的に記載してください。

1. 基本的な考え方

私たちは、施設補修や施設改良要望について、広く都民の意見を収集し、優先順位を判断し、適切かつ迅速な対応を行います。また、都民や東京都からの要望のほか、管理運営上必要な施設補修や施設改良もあることから、利用者の安全確保を第一に、これらを総合的に判断しながら対応します。そして、民間ならではの柔軟な対応と技術提案力、コストメリットをもって実施するとともに、周辺の景観と調和し、環境へ配慮した補修・改良により、公園の魅力を維持・向上します。

2. 要望への対応に関する具体的な取組

①要望内容等の把握

■施設補修・改良に関する利用者要望を広く収集します。
■要望などの内容をよく聞き、目的や理由、要望項目等の内容を具体的に確認し、内容によっては面談や現地立ち会いを行います。
■必要に応じて専門技術者の見解や現地確認により、その内容を正確に把握します。

②施設補修･要望内容等の分類

■上記要望内容の把握により､施設補修･改良の必要性や優先度を検討し､｢利用者の安全に関わる要望｣｢軽微な修繕の要望｣｢大規模な修繕の要望｣｢ユニバーサルな視点の要望｣に分類します。
■アンケート等での利用者意見の傾向を踏まえ、施設補修･改良の優先度を精査します。

③施設補修･要望内容への対応

分類した内容に基づき、以下のとおり対応します。

■利用者の安全に関わる要望
東京都と連絡・協議し、利用者の安全を第一に考えて迅速に対応します。

■軽微な修繕の要望
施設の用途や形状変更を伴わない範囲内で迅速に対応します。

■大規模な修繕の要望
施設に対する質の向上についての改善要望や、公園の環境特性に影響を及ぼす大規模な修繕が必要な要望については、誠実に意見を受け止め、東京都と綿密な協議を行い対応します。

■ユニバーサルな視点の要望
軽微・大規模に関わらず、多様な方の利用を助ける施設の改良(手すりの設置・案内板への点字追加等)に関する要望については、実施に向けた検討(東京都への提案・協議)を積極的に行います。

④その後の業務への反映

■要望等の発生原因を評価検討した上でPDCAサイクルに組み込み、業務を改善します。
■要望等の内容は、経緯を追跡できるよう管理データベースを作成し、今後の公園整備、管理運営の情報として活用します。

3. 経費支出の考え方

●原則として、施設補修･修繕費が30万円未満のものに対しては、あらかじめ補修のための年間予算として指定管理業務に計上した資金(消耗品費等)を活用して補修します。
●台風等災害時の応急措置等30万円以上の緊急性の高い施設の補修については、東京都との協議のもと｢緊急対応等経費｣により行います。あらかじめ基本的な執行計画を策定し、緊急性の高いものについては柔軟に計画を変更して対応します。

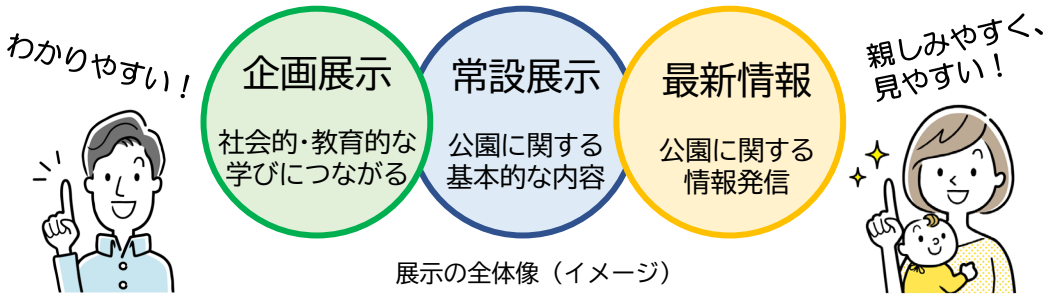
（4）展示棟における効果的な展示

海の森公園は「ごみの埋立地」を「美しい緑の島へ」と自然再生を図る、資源循環により整備を行うなど、その成り立ちに特徴を有しています。
それらの特徴を来園者に的確に伝えるべく、展示棟における常設・企画展示を的確かつ効果的に行うことが求められますが、貴団体はどのように取り組む方針か。担当職員の資質なども含め、具体的に記載してください。

1. 基本的な考え方

展示は、本公園にとって重要な情報発信方法のひとつです。本公園の特徴ある成り立ち等を踏まえた展示を行うため、展示の担当職員には、本公園の整備段階から関わりを持つＮＰＯ（協力企業）の職員を担当者として配置し、これまで本公園における都民協働や森づくりに携わってきた知識と経験に基づく魅力ある展示を行います。

また、関係各所と連携した的確かつ効果的な常設・企画展示を行うほか、展示ガイドや順路の分かりやすい表示を行い、誰もが容易に情報を取得でき、学びやすい展示環境を創出します。



展示の全体像（イメージ）

2. 具体的な取組

1） 海の森公園に親しみ、学びを得る展示

①海の森公園に親しみが持てる展示
・本公園をより身近に感じ、親しみを持ってもらう導入部として位置づけ、展示を通じて公園をより楽しむことができるような発信に取り組みます。

②過去・現在・未来を感じる展示
・本公園ができた背景や歴史、多様な主体の参加により生み出された森であること、これから本公園が育む自然等、海の森の「むかし・いま・みらい」を伝えるような企画展示を行います。

③学びに繋がる展示
・小学校の校外学習等における環境学習の場として、子ども達の学びにつながる展示を企画します。

2） 最新情報の発信

①最新情報の発信
・公園の見どころや植物・生き物などの自然情報等、変化のある情報は随時更新し、利用者がリアルに求めている情報をタイムリーに発信します。

②イベント情報等の発信
・本公園で開催されるイベント情報や次回の企画展示の予告等を掲出し、リピート利用につなげます。

3） 都民参加型の展示

①展示解説における連携
・展示解説においては、担当職員だけでなく海の森公園ボランティアや子供レンジャーも参画して制作し、彼らの活動意欲の向上につなげます。

②協働事業の発信
・海の森公園ボランティアや子供レンジャーの活動内容や成果を発信する場を設け、本公園における都民との協働事業を広く紹介するとともに、会員増につなげます。

③利用者参加型展示の企画・運営
・公園が制作するものだけで展示が完結するのではなく、利用者も参加することで展示が成長・充実していくような利用者参加型の展示等を企画・運営します。

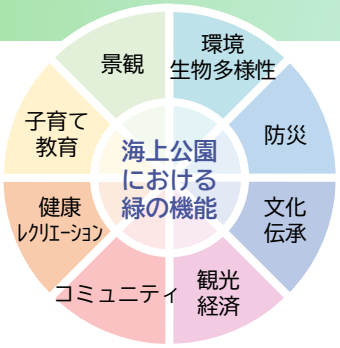
（5）公園が持つ緑の特性を一層引き出すための新たな維持管理の考え方

海の森公園は、都市における貴重な緑とオープンスペースであり、やすらぎとレクリエーションを提供するとともに、自然とのふれあいを提供する場として、生活の質の向上や季節感などの潤い、美しい景観をもたらす機能を有しています。
本公園が持つ緑の特性を一層引き出すための新たな維持管理の取組について、指定管理者としての考え方を記載してください。

1. 基本的な考え方

海上公園の緑は、右図に示した多様な機能を持ちます。近年、持続可能な地域社会の形成に向けた様々な社会課題に対応していくため、自然が持つ多様な機能を活用していく「グリーンインフラ」の考え方が重要視されています。

私たちは、グリーンインフラを支える重要な拠点である公園で、緑の持つ様々な機能を多様な主体の参画により発揮させることで、「未来の東京」の持続可能性を支える維持管理を実践していきます。



2. 本公園の緑の特性を一層引き出す維持管理の考え方

本公園は、ごみの山を美しい緑の森へと生まれ変わらせるため、「資源循環」「都民協働」というコンセプトにより整備されてきました。このコンセプトを踏襲しつつ、未来に向けた森の育成を軸とした自然環境の保全・利活用を、事業として推進していくことが重要です。

また、「ネイチャーポジティブ」※1の概念も取り入れながら、維持管理業務を実施していくことも必要です。

これらの考え方を踏まえ、以下の３つの視点に基づき、本公園が持つ緑の特性をさらに引き出し、ポテンシャルを高める維持管理を実施します。

※1：自然生態系の損失を食い止め、回復させていくことを意味する言葉。生物多様性や自然資本の観点から、社会・経済活動による自然への負の影響を抑え、プラスの影響を与えることを目指す概念。

緑の持つ多様な機能を活用し
多様な主体の参画で
複雑化する社会課題の解決に貢献

「未来の東京」
持続可能な維持管理の実践

企業と連携した保全活動

視点①　順応的管理

本公園は、人工的に作られた土地と森であることを前提としています。だからこそ、人が管理することで、自然環境をより豊かにすることができる場所でもあります。そして、「東京の自然」を守る箱舟的存在にも成り得えます。外来種を制御し、在来生物の生息環境を保全することや、場合によっては、東京都内の貴重な動植物が生き残る環境として維持管理することができます。このような環境創出に向けて、専門家やNPOと連携・協働していきます。

視点②　生物多様性の普及啓発

多彩な環境学習プログラムを実施するとともに、例えばバッタランド等、子ども達の自然体験の場となる「ふれあいスポット」を整備し、本公園に生息する動植物の存在価値を広く伝えます。また、これらの取組や場所を分かりやすく展示し、利用者に伝える工夫も併せて行います。

視点③　協働による保全と利活用

海の森公園ボランティアや子供レンジャーをはじめ、海の森倶楽部会員、その他民間企業、大学等のステークホルダーと、人工的に作られた自然環境の保全・利活用を協働で推進することで、より豊かな自然環境を育むことができると考えます。

私たちは、これまで他公園の管理業務で培ってきた市民協働やボランティア活動におけるコーディネート力を強みに、前述したような協働活動の在り方を常に模索・実践します。

別記様式

(5)維持管理業務の進め方

海の森公園の維持管理について施設管理と植物管理に分けて記入してください。
施設管理については点検・取組内容や標準頻度、留意点等を記述してください。
植物管理については標準的な作業時期をバーで示すとともに具体的な取組内容を記述して下さい。

管理区分	公園施設区分等	主な取組項目	取組内容	4月～6月	7月～9月	10月～12月	1月～3月
施設管理	園路広場 (園路・広場・階段・スロープ・手摺等)	■ 園路清掃、点検、専門スタッフによる清掃 ■ 階段、手摺の点検、清掃 ■ 繁忙期応援	■ 中央口～坂の上広場間作業他巡回時(園路・階段等拾い掃き、落ち葉掃き(冬期)等) ■ 階段、手摺等の施設は、転倒の恐れや汚れの対応として点検、清掃 ■ 桜花期・大型連休期間を中心に繁忙日に増員				
	修景施設 (自然池・流れ等)	■ 自然池の巡回、点検 ■ 自然池の水質検査 ■ 自然池の草刈り	■ 巡回、点検時はゴミ、支障物等の確認を行い、必要に応じて除去する ■ 水質検査は、月1回の頻度で行う ■ 枯れたカヤ類の草刈りを行う				
	休養施設 (ベンチ・野外卓・パーゴラ・四阿・デッキ等)	■ 休養施設の巡回、点検	■ 異常がある場合は、使用を中止し、修繕を実施する。(汚れ拭き取り・クモの巣除去等)				
	遊戯施設 (遊具・徒渉池等)	■ 日常点検 ■ 定期点検・修繕	■ 日常点検時に軽微な修繕実施。異常がある場合は、使用を中止する ■ 専門業者による定期点検、修繕ならびに不適合箇所の改善				
	便益施設 (便所・水飲み・駐車場・時計台)	■ 便所の清掃、専門スタッフによる日常清掃 ■ 便所の特別清掃 ■ 水飲みの日常点検 ■ 駐車場・駐輪場の巡回、点検 ■ 屋外時計の動作確認	■ 管理棟・他5箇所日常清掃。異常がある場合は、使用を中止し、修繕を実施する ■ 各トイレ　6箇所、屋内高所・灯具・内壁・床・小便器トラップ等を清掃。便器や排水溝の尿石除去を実施する ■ 水飲み排水溝のつまり除去、清掃を実施する ■ 異常がある場合は、使用を中止し、修繕を実施する ■ 時間補正、修繕を適宜実施する				
	管理施設① (門扉・柵・車止め・サイン等)	■ 門扉、柵の巡回、点検 ■ サインの巡回、点検 ■ 車止めの点検	■ 異常がある場合は、使用を中止し、修繕を実施する ■ 異常がある場合は、使用を中止し、修繕を実施する ■ 異常がある場合は、修繕を実施する。				
	管理施設② (側溝、集水桝等の排水施設・給水施設)	■ 側溝特別清掃(中央口)、U型溝・排水桝等バキューム ■ 側溝、集水桝の降雨後の点検、清掃の実施 ■ 屋外炊事場グリストラップ清掃 ■ 仮設トイレ(作業小屋)し尿汲み取り ■ 給排水設備点検	■ 中央口指定箇所、高圧洗浄・バキューム作業、園内指定箇所バキューム作業 ■ 適宜清掃を実施し、水の滞留による蚊の発生や気象災害への備えを実施する ■ グリストラップ清掃、バキューム、産廃処理 ■ 仮設(作業小屋)トイレ汲み取り ■ 専門業者による増圧ポンプ・圧送ポンプ・給湯設備点検				
	管理施設③ (受変電設備・発電機・公園灯・空調設備・放送設備等)	■ 自家用電気工作物保守 ■ 電気設備保守 ■ 公園灯の日没後の点灯確認 ■ 空調設備点検 ■ 放送設備点検	■ 自家用電気工作物点検(電気主任技術者対応) ■ 各分電盤・公園灯点検(資格者対応) ■ 不具合確認時は修繕を実施する ■ 専門業者によるエアコン・換気装置点検 ■ 専門業者による園内スピーカー出力点検				
	管理施設④ (管理所・倉庫・集積所・バックヤード等)	■ 管理所日常清掃 ■ 建物定期清掃 ■ 消防設備保守点検 ■ 倉庫、バックヤードの整理清掃 ■ 一般廃棄物収集運搬 ■ 産業廃棄物収集運搬他、粗大ゴミ類処理	■ 快適な状態を維持する。 ■ 床ワックス・ガラス・灯具清掃 ■ 非常警報複合装置と消火器の点検(資格者対応) ■ 整理整頓を徹底し、事件事故の発生防止に努める ■ 適宜 ■ 適宜				
	管理施設⑤ (護岸・擁壁等)	■ 浮桟橋の簡易月次点検 ■ 浮桟橋の定期年次点検 ■ 浮桟橋の緊急目視点検 ■ 船着場清掃、補修・消耗品交換	■ 連絡橋ウィンチ作動確認・点検、係留杭点検等 ■ 連絡橋ウィンチ定期点検、浮桟橋本体内部点検 ■ 高潮・荒天や震度5以上の地震発生後に適時 ■ 高圧洗浄(浮桟橋・連絡橋・固定橋・取付通路等)、不具合部材等の補修・更新				
	その他・創意工夫	■ ウッドデッキテラス定期清掃 ■ 屋外炊事場特別清掃	■ 高圧洗浄(汚れの状況に応じて2回/年程度) ■ 高圧洗浄等(使用頻度・汚れの状況に応じて適宜)				
植物管理	土壌	■ 必要に応じて土壌診断を実施	■ 植栽の生育に支障がある場合は、土壌調査を実施。診断結果をもとに都と協議の上、必要に応じて土壌改良、排水工事等を実施し、植物が良好に育つ環境を整備する				
	樹林地① (来園者が立ち入るエリア)	■ 巡回時の目視点検 ■ 有毒生物の確認と必要に応じた駆除 ■ 外来種の確認と必要に応じた駆除 ■ ナラ枯れ樹木の対応	■ 支障木、かかり枝の除去による安全確保 ■ 利用者に支障がある場合、駆除の実施 (スズメバチ、チャドクガ等) ■ 選択的除草の実施 ■ 安全確保を第一に、枯れ枝除去、伐採を実施				
	樹林地② (来園者が立ち入らないエリア)	■ 巡回時の目視点検 ■ 有毒生物の確認と必要に応じた駆除 ■ 外来種の確認と必要に応じた駆除 ■ ナラ枯れ樹木の対応 ■ 野鳥繁殖への配慮	■ かかり枝の除去による安全確保 ■ 利用者に支障がある場合、駆除の実施 (スズメバチ、チャドクガ等) ■ 選択的除草の実施 ■ 安全確保を第一に、枯れ枝除去、伐採を実施 ■ 草刈り実施時は、モニタリングの結果により、鳥類の夏期繁殖に配慮して計画する				
	草地	■ 利用状況に応じた草刈の実施 ■ 外来種の確認と必要に応じた草刈	■ 繁忙期前の除草実施で快適な利用環境の創出 ■ 選択的草刈の実施				
	芝生地	■ 巡回時の目視点検	■ 使用に支障がある場合は使用を中止し、安全確保に努める				
	花壇	■ ビジターセンター周辺花壇の管理	■ 年間植栽・管理計画を策定し、管理を実施				
	その他・創意工夫	■ 公募時配布の「維持管理業務の手引き」に従い、維持管理業務を実施 ■ ランドスケープパトロールの実施 ■ 安全作業への取り組み ■ 資源の有効活用	■ 作業状況、異常個所は記録に残す。異常個所発見時は、適宜都に報告する ■ 専門技術者によるパトロールの実施 眺望や奥行を感じさせる景観の創出、また、居心地の良い広場づくり等について、現場視察や意見交換を行い、伐採や剪定、下草刈り等を計画する ■ 作業エリアを明示し、利用者、構造物等の安全確保に努める ■ 伐採樹木、剪定枝は花壇土留めやエコスタックの資材として活用する				