

お台場海浜公園外11公園
事業計画書

東京臨海副都心グループ

指定管理者候補者の提案額

1 施設名称

お台場海浜公園外11公園

2 指定管理者候補者

東京臨海副都心グループ

(構成)

株式会社東京臨海ホールディングス

東京港埠頭株式会社

株式会社東京テレポートセンター

3 収支計画書

(単位:千円)

	令和8年度	令和9年度	令和10年度	令和11年度	令和12年度	計
総支出額	1,104,316	1,094,020	1,094,020	1,094,020	1,094,020	5,480,396
利用料金収入	2,294	2,294	2,294	2,294	2,294	11,470
差引 (都への提案額)	1,102,022	1,091,726	1,091,726	1,091,726	1,091,726	5,468,926

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

1. 指定管理者の役割

海上公園は、「海の都民への開放と自然環境の保全や回復」を目的に整備され、現在は海辺の自然とのふれあいやレクリエーションの場として都民に貴重な空間を提供しています。

指定管理者は、東京都の行政代行者として法令を遵守し、公平な立場で高品質なサービスと効率的な管理を行う責務があり、多様化する社会や都民等のニーズに応じるとともに、海上公園構想や海上公園ビジョン、更には「2050東京戦略～東京 もっとよくなる～」や「東京グリーンビズ」「TOKYO2020レガシーレポート」などの新たな施策も踏まえ公園の魅力と価値を高めていくことも重要な役割と認識しております。

当グループは、豊富な管理経験と海上公園の特性を活かし、都民に親しまれる公園づくりに努めていきます。

2. 管理運営の基本的な考え方

お台場海浜公園ほか11公園（以下、「臨海副都心公園」という。）は、臨海地域の水と緑のネットワークを形成する海上公園のうち臨海副都心の中心に位置し、緑豊かな環境や景観の形成、空地の確保等、防災面でも大きな役割を果たしています。国際展示場や商業施設等に国内外から多くの人々が訪れ、魅力的な景観が人気の「観光・MICEエリア」（お台場海浜公園・シンボルプロムナード公園等）や、住民や利用者の憩いの場となり開放的・連続的な空間を創出する「住み憩うエリア」（有明親水海浜公園・有明北緑道公園）の大きく2つのエリアから構成されています。

また、東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会（以下、「東京2020大会」という。）の開催に伴い、新たに設置された有明アリーナの開設等有明北地区の再開発やMICE・国際観光拠点化の推進により、臨海副都心の海上公園はこれまで以上に関心が高まっています。

当グループはこれまで、臨海副都心のエリアマネジメントを担い、「面」としての広がりを意識した包括的な管理運営を実施してきました。

20年間にわたり、指定管理に携わって得た経験や知見、そして都民・NPO・企業等との協働・連携によって賑わいを創出してきた実績を最大限に活用し、臨海地域のブランド力向上と、自然と調和した持続可能な都市空間を目指した管理運営を推進します。

水と緑のネットワーク



観光・MICEエリア（お台場海浜公園）



住み憩うエリア（有明親水海浜公園）

Ⅱ 事業計画

1 管理運営に関する基本的事項

(2) 海上公園の管理運営における基本理念

1. 管理運営における基本理念

海上公園は、これまで多くの利用者に親しまれ、スポーツやレクリエーションの場として利用されてきました。私たちは、この公園が持つ多様な価値をさらに高め、未来にわたって愛され親しまれる場所にするために、以下の基本理念に基づいて管理運営を行います。

基本理念

臨海副都心における「職・住・学・遊」の均衡あるまちづくりと、更なる魅力向上を目指し、公園を取り巻く環境の変化に柔軟に対応するとともに、都民や企業との協働・連携を推進し、魅力あふれる公園づくりを進める

東京臨海副都心グループ（以下、「当グループ」という。）は、海上公園特有の資源（緑・砂浜・水域・景観等）を活用し、都民、まちづくり協議会、今後設置予定の官民連携施設等と連携しながら、安全かつ快適に楽しめる空間を提供することで、公園の魅力を向上させ、地域の価値を高める管理運営を行います。

そのうえで基本理念を実現するため、以下の4つの重要事項に基づく管理運営を実施します。

重要事項1 臨海副都心の魅力と賑わいを創出する公園づくり

- ・ 臨海副都心のブランド力や魅力をさらに向上させるため、都民、NPO、（一社）東京臨海副都心まちづくり協議会（以下、「まちづくり協議会」という。）等と一体となったイベントの開催や、**お台場の新たなランドマークとなるODAIBAファウンテン（仮称）**（以下、「ODAIBAファウンテン」という。）**を活用した賑わい創出**を行います。
- ・ 東京2020大会のレガシーを継承する取組を行い、交流や賑わい創出を進めます。

重要事項2 安全・安心を確保した公園の維持管理

- ・ すべての利用者が快適に過ごせる環境の実現を目指し、これまでに蓄積してきた公園管理の経験とノウハウを活かし、日々の安全管理に取組みます。職員の配置に加え、警備スタッフによる巡回や点検を徹底することで、事故や不正利用を未然に防止し、信頼性の高い利用環境を提供します。
- ・ 災害発生時には危機管理体制を強化し、利用者の安全確保を最優先に対応します。また、情報収集を迅速に行い、避難者や帰宅困難者への支援を的確に実施することで、地域防災に貢献します。
- ・ 適切な緑地管理により、緑に囲まれた居心地の良い空間を創出し、快適な利用環境を提供します。

重要事項3 地域住民や企業等との連携で公園の価値を向上

- ・ 公園の管理運営は求められる役割やニーズの変化を理解し対応することが求められます。そのためには、地域住民や企業等との連携が必要不可欠です。
- ・ 当グループは、公園を地域の交流や活動の場として提供するだけでなく、これまで培った企業等との信頼関係を活かし、管理運営や自主事業に反映させ、地域に愛される公園づくりを目指します。

重要事項4 持続可能な都市を支える公園運営

- ・ 公園は、都市が抱える様々な課題の解決に活用されてきました。具体的には、コミュニティ形成、健康増進、子育て支援、地域経済の活性化、歴史・文化の継承などです。
- ・ 当グループは、これらの課題に引き続き向き合い、「経済成長・環境保全・社会的公正」を軸にバランスよく取組むことで、自然と調和した持続可能な都市の進化に貢献していきます。また、東京都の様々な施策に対応し、公園が求められる機能・サービスの提供に努めてまいります。

Ⅱ 事業計画

1 管理運営に関する基本的事項

(2) 海上公園の管理運営における基本理念

2. ノウハウを活かした管理・運営

構 成 員 の 特 徴 と 役 割

(株)東京臨海ホールディングス	臨海副都心での多様なステークホルダーとの調整力とエリアマネジメントの実績を活かし、地域の魅力やポテンシャルを引き出しながら、賑わい創出・防災対策・事業全体を統括
東京港埠頭(株)	長年に渡る海上公園の管理運営実績と既指定管理事業の管理能力、海上公園を活用したイベントの企画・運営力、植栽などの専門的な技術力を持つ立場から、現場の管理・運営を担当
(株)東京テレポートセンター	臨海副都心の未処分地を活用した様々なイベントをとりまとめる調整力と、臨海副都心の駐車場を運営し、地域の交通対策に貢献する立場から、賑わいの創出と駐車場対策を担当
各社共通	これまで培った東京都や他の行政機関との連携・協力体制と行政代行能力

具体的には、記載した4つの重要事項に基づく管理運営を展開するため、構成員の持つノウハウの総合力を発揮して業務の展開を図ります。

基本理念	ノウハウの活用	主な業務展開
重要事項1 臨海副都心の魅力と賑わいを創出する公園づくり	【(株)東京臨海ホールディングス】 ・臨海ホールディングスグループ各社（5社）（以下、「RHDグループ」という。）や、まちづくり協議会とのネットワーク ・まちづくり協議会の「賑わい・集客プロジェクトチーム」に参画 【東京港埠頭(株)】 ・イベント調整力・企画運営力 ・海上公園の管理運営実績と能力 ・潮風公園、台場公園との一体管理実績 【(株)東京テレポートセンター】 ・臨海副都心未処分地を活用したイベント調整力・交通対策能力	・イベントの誘致・連携・情報集約 ・臨海副都心全体の賑わい創出 ・「東京お台場.net」や公共交通機関（ゆりかもめ・りんかい線）によるイベント情報・観光情報の発信 ・イルミネーション装飾やFree Wi-Fiの提供 ・多様な自主事業の実施（海の灯まつり、レインボー花火等） ・ODAIBAファウンテンの着実な管理運営と賑わい創出 ・東京2020大会の競技会場を巡る「ガイドツアー」の実施 ・当グループが指定管理を行う他公園との協働 ・未処分地を活用した賑わい創出 ・イベント開催時の駐車場対策
重要事項2 安全・安心を確保した公園の維持管理	【各社】 ・RHDグループ合同防災訓練で培った危機管理能力 ・東京都の非常設備体制に対応した危機管理体制 【(株)東京臨海ホールディングス】 ・RHDグループ内の情報集約と東京都等関係機関との連携力 ・まちづくり協議会の「防災・防犯プロジェクトチーム」にチームリーダーとして参画 【東京港埠頭(株)】 ・既指定管理者としての実績と精緻な知見 ・造園、電気、機械設備、建築等の技術者による専門的技術力 ・予防保全を軸とした維持管理能力 ・定期的な防災訓練の実施による高い防災意識 ・「大規模地震発生時初動対応マニュアル」、「緊急時アクションマニュアル」の策定	・東京都等関係機関と緊密に連携した情報伝達、安全措置 ・避難者、帰宅困難者への積極的な支援 ・災害時の対策本部設置 ・利用者、就業者、居住者への情報発信 ・安全性や快適性を重視した公園づくり ・適切な樹木の管理と育成 ・機動補修スタッフによる迅速な補修対応と維持管理 ・PDCAサイクルで実行するパークメンテナンス方式の展開 ・発災時の速やかな避難誘導や一時滞在施設の開設 ・ふ頭等のバックヤードとしての機能確保
重要事項3 地域住民や企業等と連携し公園の価値を向上	【(株)東京臨海ホールディングス】 ・RHDグループやまちづくり協議会とのネットワーク 【東京港埠頭(株)】 ・ボランティアコーディネート力 ・近隣学校、企業等との長年にわたる関係性 ・イベントの調整力、企画運営力、情報発信力	・協働で実施する環境美化活動 ・親しまれる景観づくり活動 ・NPOや企業等との連携による環境美化活動 ・花壇ボランティアによる修景の創出と都民協働 ・近隣学校の環境学習授業への協力 ・地域参加型自主事業の実施（海の灯まつり等）
重要事項4 持続可能な都市を支える公園運営	【(株)東京臨海ホールディングス】 ・臨海副都心におけるエリアマネジメントの実績 【(株)東京テレポートセンター】 ・臨海副都心未処分地を活用したイベント調整力 【東京港埠頭(株)】 ・持続可能性を考えた視点とアプローチ ・造園技術者の知識と技術力 ・利用者のニーズを把握し対応する能力 ・社会的障壁の除去や環境問題等の社会課題に対する理解	・イベント開催や企業間連携を通じて利用者を呼び込み、臨海副都心全体の経済成長と活性化を実現 ・グリーンインフラの活用による都市環境の改善 ・再生可能エネルギーの導入 ・HPの問合せ窓口やアンケートでニーズを把握し反映 ・誰もが快適に利用できる空間の提供 ・バリアフリーマップの整備や段差の解消

3. 指定管理終了後の姿

当グループが持つ公園管理経験や専門性の高いノウハウを最大限発揮し、指定管理期間終了後には、**臨海副都心公園が、国内外からの利用者、住民、進出企業等にとって魅力あふれる公園となり、臨海副都心全体が賑わうことを目指します。**

そして、次の世代に、東京の独自性並びに魅力を備えた「海上公園」を継承してまいります。

Ⅱ 事業計画

1 管理運営に関する基本的事項

(3) 指定管理者の責務

1. 指定管理者の社会的責任

指定管理者は、東京都の行政代行者として法令等を遵守するとともに、障害者に対する社会的障壁の除去や環境問題等の社会課題に対し、積極的に取り組む必要があります。

具体的には、性別、年齢、国籍、障害の有無、性的指向、宗教・信条、価値観などの違いを理解し、尊重することで、多様性に適した対応を徹底することが重要と考えます。

当グループは、『東京都障害者・障害児施策推進計画（令和6年度～令和8年度）』に基づき、全ての都民が共に暮らす共生社会の実現を目指し、以下の取組によって、社会的責任を果たしていきます。

2. 具体的な取組

(1) 障害者に対する合理的な配慮

公園を利用する全ての人が、障害の有無によって分け隔てられることなく、支え合う共生社会の実現に向け適切に対応します。

- ① 全職員を対象に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（以下、「合理的配慮」という。）に関する知識を深めるための研修を行います。
- ② H P は、障害者を含む全ての利用者がウェブコンテンツを利用できるようキーボードでの操作やテキストのサイズ変更等のウェブアクセシビリティに対応します。
- ③ 受付窓口で筆談具やタブレット等を用意し、障害特性に応じた対応を行います。
- ④ バリアフリーマップの整備や段差解消を実施し、誰もが使いやすい施設管理を行います。

(2) 障害者の雇用

「障害者の雇用の促進等に関する法律」の趣旨に則り、障害のある方を雇用し、働きやすい環境づくりを行います。

(3) 不当な差別的言動の防止

- ① 社内相談窓口を設置し、全職員が相談できる場所を提供します。
- ② 全職員に向け、リーフレットの配布や研修を行い、不当な差別的言動の防止を目的とした啓発活動を積極的に実施します。
- ③ **カスタマーハラスメントに関する具体的な対策方針を策定**し、スタッフが安心して働くことができる職場環境を維持します。より公平・公正なサービスを提供することで、利用者からの期待にお応えする態勢を強化させ、利用者満足度の向上に繋がります。

(4) 環境負荷低減に関する取組

「ゼロエミッション東京戦略 Beyond カーボンハーフ」の実現に向け、環境負荷削減、省エネルギーの推進、再生品の使用等、管理運営業務全般において、環境に配慮した取組を推進します。

- ① 公園で使用する電力は、**再生可能エネルギーでつくられた電力**に順次シフト
- ② 執務室等は照明のLED化やサーキュレーターにより使用電力量を削減
- ③ 車両はハイブリッド自動車や電気自動車等低公害車に切り替え
- ④ 使用する事務・作業用品は「東京都グリーン購入ガイド」に認定された製品を使用
- ⑤ 企業や都民と連携して実施する環境美化活動を通じ、企業等の社会貢献活動をサポート
- ⑥ 剪定作業で発生した枝葉は再資源化施設に搬入し、建材等にリサイクル

(5) 社会的責任を果たすための組織全体の対応

人権問題や環境問題などの社会課題や、それに関連する法律等を学習する研修を毎年度実施し、E S G ・ S D G s に対する職員の知識を向上させるとともに、組織全体で社会課題に対応する活動を行い、指定管理者としての使命を果たします。

Ⅱ 事業計画

1 管理運営に関する基本的事項

(3) 指定管理者の責務

サステナビリティへの取組

関連するSDG s の目標	環境への取組
  	環境負荷低減 ・事務用品等は東京都グリーン購入ガイドに基づく認定製品を使用
   	省エネルギーの推進 ・再生可能エネルギー電力へのシフト ・執務室等の照明をLED化、サーキュレーターによる使用電力削減 ・車両は電気自動車等低公害車に切り替え
  	大気汚染・水質汚染の防止 ・発生した樹木の剪定枝葉を建材等にリサイクル ・企業等との協働による環境美化活動や花壇整備活動
関連するSDG s の目標	社会への取組
 	ダイバーシティ推進 ・障害者に対する合理的配慮（バリアフリーの整備等）と雇用の促進 ・受付窓口で筆記用具や筆記用タブレット、電子パッドを用意し障害特性に応じた対応 ・労働環境や勤務時間等を配慮
 	DXの推進 ・ビーチバレー施設の受付や撮影申込をシステム化し利便性を向上 ・利用案内の質を向上させるため、チャットボット等を導入 ・QRトランスレーターの導入 ・キャッシュレス対応機器の導入
   	利用者満足度の向上 ・安全・安心な管理運営（技術、能力、接遇力、危機管理能力の向上） ・現場ノウハウの蓄積（維持管理ガイドラインの活用） ・地域と連携した防災等への取組
関連するSDG s の目標	ガバナンスへの取組
  	ガバナンス ・都やまちづくり協議会、RHDグループとの定例会の実施 ・協力事業者、近隣施設との情報共有会の実施 リスクマネジメント ・利用者の安全・安心を最優先にした維持管理 ・苦情・要望を検証・評価し業務へ反映（PDCAサイクル） コンプライアンス ・研修による従業員のコンプライアンスに対する知識の醸成 ・グループ内の風通しの良い職場づくり 行政代行として公平・公正な取組 ・施設利用に係る公平性の確保 ・取得した個人情報の適正な使用と保管、使用後の消去

【2 人員配置計画等】

（１）人員配置計画（その１）

以下に掲げる管理組織にどのような雇用形態の職員を配置し、又は委託して業務を遂行するのか記入してください。

【総括表】

（単位：人）

管 理 組 織 （海上公園名等）	雇 用 形 態							備 考
	常勤職員	非常勤職員	その他	その他の具体的な内容	計（１）	警備委託	計（２）	
本社等・・・（a）	10	0	0		10	—	10	
お台場海浜公園・・・（b）	6	4	0		10	3	13	
有明親水海浜公園・・・（c）	6	4	0		10	2	12	
シンボルプロムナード公園・・・（d）	5	0	0		5	2	7	
その他ふ頭・緑道公園・・・（e）	1	0	0		1	2	3	
小計（b+c+d+e）・・・（f）	18	8	0		26	9	35	
合計（a+f）	28	8	0		36	9	45	

* 該当の雇用形態欄に人数を記入すること。人数は、延べ人数ではなく実数を記入すること（複数の管理組織を担当する職員がいても、いずれかの管理組織に振り分けること。）。

* 「常勤職員」とは、週40時間程度勤務し、貴団体が複数年にわたり雇用する職員をいう。

* 「非常勤職員」とは、アルバイト、パートなど臨時に契約する職員とする。

* 「警備委託」とは、警備や時間外の施設管理等に必要な人員を委託によって充てる際に記入すること。

* 「その他」とは、派遣職員など、上記の雇用形態に該当しないものをいう。当該欄に記入した場合は、必ず「その他の具体的な内容」欄にその内容を記入すること。

* 計（１）には、警備委託を除いた雇用形態の合計を記入すること。

* 計（２）には、警備委託を含めた雇用形態の合計を記入すること。

(1) 人員配置計画 (その2)

1/5 枚

各管理組織（海上公園、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	
台場	有明	シンボル	その他	本社等				常勤	非常勤	その他	警備委託			
1	○					マネージャー①	現地責任者、一般管理事務統括、ボランティア調整、イベント企画調整等	公園管理運営業務等の経験者、2級小型船舶操縦士、上級救命講習、統括防火防災管理者、チェーンソー	○				40	
2		○				マネージャー②	現地責任者、一般管理事務統括、官民連携施設・近隣施設調整、ボランティア調整、イベント企画調整等	公園管理運営業務等の経験者、2級小型船舶操縦士、上級救命講習、チェーンソー	○				40	
3			○			マネージャー③	施設管理(建物・設備・清掃・植物・その他施設)、ボランティア調整、イベント企画調整等、撮影許可関係、受付及び巡回等	公園管理運営業務等の経験者、2級小型船舶操縦士、上級救命講習、チェーンソー	○				40	
4	○					パークスタッフ①	施設管理(建物・設備・清掃・植物・その他施設)、撮影許可関係、イベント運営、受付及び巡回等	公園管理運営業務等の経験者、2級小型船舶操縦士、上級救命講習、チェーンソー	○				40	
5	○					パークスタッフ②	ODAIBAファウンテン対応、施設管理(建物・設備・清掃・植物・その他施設)、撮影許可関係、イベント運営、受付及び巡回等	公園管理運営業務等の経験者、2級小型船舶操縦士、上級救命講習、チェーンソー	○				40	
6		○				パークスタッフ③	施設管理(建物・設備・清掃・植物・その他施設)、官民連携施設・近隣施設調整、撮影許可関係、イベント運営、受付及び巡回等	公園管理運営業務等の経験者、2級小型船舶操縦士、上級救命講習、チェーンソー	○				40	
7		○				パークスタッフ④	施設管理(建物・設備・清掃・植物・その他施設)、官民連携施設・近隣施設調整、撮影許可関係、イベント運営、受付及び巡回等	公園管理運営業務等の経験者、2級小型船舶操縦士、上級救命講習、チェーンソー	○				40	
8				○		パークスタッフ⑤	施設管理(建物・設備・清掃・植物・その他施設)、撮影許可関係、イベント運営、受付及び巡回等	公園管理運営業務等の経験者、2級小型船舶操縦士、上級救命講習、チェーンソー	○				40	
9	○					パークスタッフ⑥	施設管理(建物・設備・清掃・植物・その他施設)、撮影許可関係、イベント運営、受付及び巡回等	公園管理運営業務等の経験者、2級小型船舶操縦士、上級救命講習、チェーンソー	○				40	
10	○					パークスタッフ⑦	施設管理(建物・設備・清掃・植物・その他施設)、撮影許可関係、イベント運営、受付及び巡回等	公園管理運営業務等の経験者、2級小型船舶操縦士、上級救命講習、チェーンソー	○				40	
雇用人員数(実数) 計									10	0	0	0	総合計	45(人)
合 計									10					

*管理組織欄には、職員等が管理する公園名等（複数可）に○印を記入すること。

なお、「台場」とはお台場海浜公園、「有明」とは有明親水海浜公園、「シンボル」はシンボルプロムナード公園、「その他」とはその他ふ頭公園・緑道公園を意味する。

*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、海上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。）。

なお、各雇用形態欄における雇用人員数（実数）の計と「（1）人員配置計画（その1）」の合計（a＋e）は、一致させること。

(1) 人員配置計画 (その2)

2/5 枚

各管理組織（海上公園、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
	台場	有明	シンボル	その他	本社等				常勤	非常勤	その他	警備委託		
11		○				パークスタッフ⑧	施設管理(建物・設備・清掃・植物・その他施設)、官民連携施設・近隣施設調整、撮影許可関係、イベント運営、受付及び巡回等	公園管理運営業務等の経験者、2級小型船舶操縦士、上級救命講習、チェーンソー	○				40	
12		○				パークスタッフ⑨	施設管理(建物・設備・清掃・植物・その他施設)、官民連携施設・近隣施設調整、撮影許可関係、イベント運営、受付及び巡回等	公園管理運営業務等の経験者、2級小型船舶操縦士、上級救命講習、チェーンソー	○				40	
13		○				パークスタッフ⑩	施設管理(建物・設備・清掃・植物・その他施設)、官民連携施設・近隣施設調整、撮影許可関係、イベント運営、受付及び巡回等	公園管理運営業務等の経験者、2級小型船舶操縦士、上級救命講習、チェーンソー	○				40	
14			○			パークスタッフ⑪	施設管理(建物・設備・清掃・植物・その他施設)、撮影許可関係、イベント運営、受付及び巡回等	公園管理運営業務等の経験者、2級小型船舶操縦士、上級救命講習、チェーンソー	○				40	
15			○			パークスタッフ⑫	施設管理(建物・設備・清掃・植物・その他施設)、撮影許可関係、イベント運営、受付及び巡回等	公園管理運営業務等の経験者、2級小型船舶操縦士、上級救命講習、チェーンソー	○				40	
16			○			パークスタッフ⑬	施設管理(建物・設備・清掃・植物・その他施設)、撮影許可関係、イベント運営、受付及び巡回等	公園管理運営業務等の経験者、2級小型船舶操縦士、上級救命講習、チェーンソー	○				40	
17			○			パークスタッフ⑭	施設管理(建物・設備・清掃・植物・その他施設)、撮影許可関係、イベント運営、受付及び巡回等	公園管理運営業務等の経験者、2級小型船舶操縦士、上級救命講習、チェーンソー	○				40	
18	○					パークスタッフ⑮	施設管理(建物・設備・清掃・植物・その他施設)、撮影許可関係、イベント運営、受付及び巡回等	公園管理運営業務等の経験者、上級救命講習	○				40	
19	○					サブスタッフ①	受付及び巡回等			○			32	
20	○					サブスタッフ②	受付及び巡回等			○			32	
雇用人員数(実数) 計									8	2	0	0	総合計	(人)
合 計									10					

*管理組織欄には、職員等が管理する公園名等（複数可）に○印を記入すること。

なお、「台場」とはお台場海浜公園、「有明」とは有明親水海浜公園、「シンボル」はシンボルプロムナード公園、「その他」とはその他ふ頭公園・緑道公園を意味する。

*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、海上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。）。

なお、各雇用形態欄における雇用人員数（実数）の計と「(1) 人員配置計画 (その1)」の合計（a + e）は、一致させること。

(1) 人員配置計画 (その2)

3/5 枚

各管理組織（海上公園、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
	台場	有明	シンボル	その他	本社等				常勤	非常勤	その他	警備委託		
21	○					サブスタッフ③	受付及び巡回等			○			32	
22	○					サブスタッフ④	受付及び巡回等			○			32	
23		○				サブスタッフ⑤	受付及び巡回等			○			32	
24		○				サブスタッフ⑥	受付及び巡回等			○			32	
25		○				サブスタッフ⑦	受付及び巡回等			○			32	
26		○				サブスタッフ⑧	受付及び巡回等			○			32	
27	○					警備スタッフ①	夜間巡回、業務報告書作成、引き継ぎ (お台場海浜公園担当)	救急救命訓練				○	91	委託のため、配置人数及びその時間 (13H×7日間) を記載
28	○					警備スタッフ②	夜間巡回、業務報告書作成、引き継ぎ (お台場海浜公園担当)	救急救命訓練				○	91	委託のため、配置人数及びその時間 (13H×7日間) を記載
29	○					警備スタッフ③	巡回、業務報告書作成、引き継ぎ (ODAIBA ファウンテン等担当)	救急救命訓練				○	84	委託のため、配置人数及びその時間 (12H×7日間) を記載
30		○				警備スタッフ④	夜間巡回、業務報告書作成、引き継ぎ (有明親水海浜公園等担当)	救急救命訓練				○	91	委託のため、配置人数及びその時間 (13H×7日間) を記載
雇用人員数 (実数) 計									0	6	0	4	総合計 (人)	
合 計									10					

*管理組織欄には、職員等が管理する公園名等（複数可）に○印を記入すること。

なお、「台場」とはお台場海浜公園、「有明」とは有明親水海浜公園、「シンボル」はシンボルプロムナード公園、「その他」とはその他ふ頭公園・緑道公園を意味する。

*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、海上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。）。

なお、各雇用形態欄における雇用人員数（実数）の計と「(1) 人員配置計画 (その1)」の合計（a + e）は、一致させること。

(1) 人員配置計画 (その2)

4/5 枚

各管理組織（海上公園、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
	台場	有明	シンボル	その他	本社等				常勤	非常勤	その他	警備委託		
31		○				警備スタッフ⑤	夜間巡回、業務報告書作成、引き継ぎ (有明親水海浜公園等担当)	救急救命訓練				○	91	委託のため、配置人数及びその時間 (13H×7日間) を記載
32			○			警備スタッフ⑥	終日巡回、業務報告書作成、引き継ぎ (シンボルプロムナード公園等担当)	救急救命訓練				○	168	委託のため、配置人数及びその時間 (24H×7日間) を記載
33			○			警備スタッフ⑦	終日巡回、業務報告書作成、引き継ぎ (シンボルプロムナード公園等担当)	救急救命訓練				○	168	委託のため、配置人数及びその時間 (24H×7日間) を記載
34				○		警備スタッフ⑧	終日巡回、業務報告書作成、引き継ぎ (その他ふ頭・緑道公園等担当)	救急救命訓練				○	168	委託のため、配置人数及びその時間 (24H×7日間) を記載
35				○		警備スタッフ⑨	終日巡回、業務報告書作成、引き継ぎ (中央監視担当)	救急救命訓練				○	168	委託のため、配置人数及びその時間 (24H×7日間) を記載
36	○	○	○	○	○	センター長	統括管理、総合調整	公園管理運営業務・東京都との調整・港湾関連業務等 の経験者	○				17	公園統括担当（若洲地区以外）
37	○	○	○	○	○	機動補修 チーフスタッフ	巡回、維持修繕、緊急補修等(給排水・電気 設備・遊具・害虫駆除等)	緑地維持業務の経験者、機械整備、刈払機、チェーン ソー等	○				13	お台場海浜公園、有明親水海浜公園、シン ボルプロムナード公園、その他ふ頭・ 緑道公園を含む公園全体の担当
38	○	○	○	○	○	機動補修スタッフ①	巡回、維持修繕、緊急補修等(給排水・電気 設備・遊具・害虫駆除等)	緑地維持業務の経験者、機械整備、刈払機、チェーン ソー、造園技能士等	○				13	お台場海浜公園、有明親水海浜公園、シン ボルプロムナード公園、その他ふ頭・ 緑道公園を含む公園全体の担当
39	○	○	○	○	○	機動補修スタッフ②	巡回、維持修繕、緊急補修等(給排水・電気 設備・遊具・害虫駆除等)	緑地維持業務の経験者、機械整備、刈払機、チェーン ソー等	○				13	お台場海浜公園、有明親水海浜公園、シン ボルプロムナード公園、その他ふ頭・ 緑道公園を含む公園全体の担当
40	○	○	○	○	○	機動補修スタッフ③	巡回、維持修繕、緊急補修等(給排水・電気 設備・遊具・害虫駆除等)	緑地維持業務の経験者、機械整備、刈払機、チェーン ソー等	○				13	お台場海浜公園、有明親水海浜公園、シン ボルプロムナード公園、その他ふ頭・ 緑道公園を含む公園全体の担当
雇用人員数（実数） 計									5	0	0	5	総合計	(人)
合 計									10					

*管理組織欄には、職員等が管理する公園名等（複数可）に○印を記入すること。

なお、「台場」とはお台場海滨公園、「有明」とは有明親水海滨公園、「シンボル」はシンボルプロムナード公園、「その他」とはその他ふ頭公園・緑道公園を意味する。

*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、海上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。）。

なお、各雇用形態欄における雇用人員数（実数）の計と「(1) 人員配置計画 (その1)」の合計（a + e）は、一致させること。

(1) 人員配置計画 (その2)

5/5 枚

各管理組織（海上公園、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
	台場	有明	シンボル	その他	本社等				常勤	非常勤	その他	警備委託		
41	○	○	○	○	○	機動補修スタッフ④	巡回、維持修繕、緊急補修等(給排水・電気設備・遊具・害虫駆除等)	緑地維持業務の経験者、機械整備、刈払機、チェーンソー等	○				13	お台場海浜公園、有明親水海浜公園、シンボルプロムナード公園、その他ふ頭・緑道公園を含む公園全体の担当
42					○	マネジメント スタッフ①	公園管理運営における目標設定・進行管理、お客様サービス・維持管理の水準向上等	公園管理運営業務等の経験者、上級救命講習	○				40	本社勤務、お台場海浜公園外11公園を含む公園全体の担当
43					○	マネジメント スタッフ②	公園管理運営における目標設定・進行管理、お客様サービス・維持管理の水準向上等	公園管理運営業務等の経験者、上級救命講習	○				40	本社勤務、お台場海浜公園外11公園を含む公園全体の担当
44					○	マネジメント スタッフ③	主に施設管理における目標設定・進行管理、維持管理の水準向上等	公園管理運営士、造園技能士、土木施工管理技士、測量士補、樹木医補、チェーンソー等	○				40	本社勤務、お台場海浜公園外11公園を含む公園全体の担当
45					○	企画スタッフ	海上公園の活性化等の企画担当	公園管理運営業務等の経験者、上級救命講習	○				40	本社勤務、お台場海浜公園外11公園を含む公園全体の担当
46														
47														
48														
49														
50														
雇用人員数（実数） 計									5	0	0	0	総合計	(人)
合 計									5					

*管理組織欄には、職員等が管理する公園名等（複数可）に○印を記入すること。

なお、「台場」とはお台場海浜公園、「有明」とは有明親水海浜公園、「シンボル」はシンボルプロムナード公園、「その他」とはその他ふ頭公園・緑道公園を意味する。

*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、海上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。）。

なお、各雇用形態欄における雇用人員数（実数）の計と「(1) 人員配置計画 (その1)」の合計（a + e）は、一致させること。

【勤務ローテーション表：お台場海浜公園ほか11公園】

管理公園： 海浜公園： お台場海浜公園、有明親水海浜公園
 ふ頭公園： 有明西ふ頭公園、水の広場公園、青海中央ふ頭公園、青海北ふ頭公園、青海南ふ頭公園、暁ふ頭公園
 緑道公園： シンボルプロムナード公園、青海緑道公園、東八潮緑道公園、有明北緑道公園

役職／日・曜日	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	備考
	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	月	
マネージャー①																															
マネージャー②																															有明親水マネージャー
マネージャー③																															
パークスタッフ①																															
パークスタッフ②																															
パークスタッフ③																															
パークスタッフ④																															有明親水スタッフ
パークスタッフ⑤																															有明親水スタッフ
パークスタッフ⑥																															
パークスタッフ⑦																															
パークスタッフ⑧																															
パークスタッフ⑨																															有明親水スタッフ
パークスタッフ⑩																															有明親水スタッフ
パークスタッフ⑪																															有明親水スタッフ
パークスタッフ⑫																															
パークスタッフ⑬																															
パークスタッフ⑭																															
パークスタッフ⑮																															
サブスタッフ①																															
サブスタッフ②																															
サブスタッフ③																															
サブスタッフ④																															
サブスタッフ⑤																															
サブスタッフ⑥																															
サブスタッフ⑦																															
サブスタッフ⑧																															
警備スタッフ①～⑨																															警備委託
公園センター長																															
機動補修スタッフ①～⑤																															維持修繕、緊急補修等
マネジメントスタッフ①																															通常本社勤務
マネジメントスタッフ②																															通常本社勤務
マネジメントスタッフ③																															通常本社勤務
企画スタッフ																															通常本社勤務
行事等																															
出勤スタッフ計	25	25	26	36	27	25	25	26	27	25	25	26	28	24	26	26	26	36	26	25	26	29	26	27	24	26	26	24	28	26	
内訳																															
パークスタッフ	12	11	12	18	13	11	12	13	13	11	11	12	14	11	13	12	12	18	12	11	13	16	12	13	10	12	12	11	15	12	
サブスタッフ	4	4	4	8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
警備スタッフ	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	
企画スタッフ	0	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	0	0	1	
センター長 ほかスタッフ計	4	6	6	7	7	7	4	3	7	7	7	6	7	4	4	6	7	7	7	7	3	4	7	7	6	6	7	4	4	6	

(注)1 ◎印は、出勤日及び責任者
 (注)2 ○印は、出勤日
 (注)3 ○印の中の数字は、勤務時間数
 (注)4 イベント開催時等については、公園センター長を適宜配置する。

(注)4 企画スタッフについては、現場の応援が必要な際には適宜増員する。
 (注)5 機動補修スタッフについては、作業状況等により、上記と異なる場合がある。

Ⅱ 事業計画

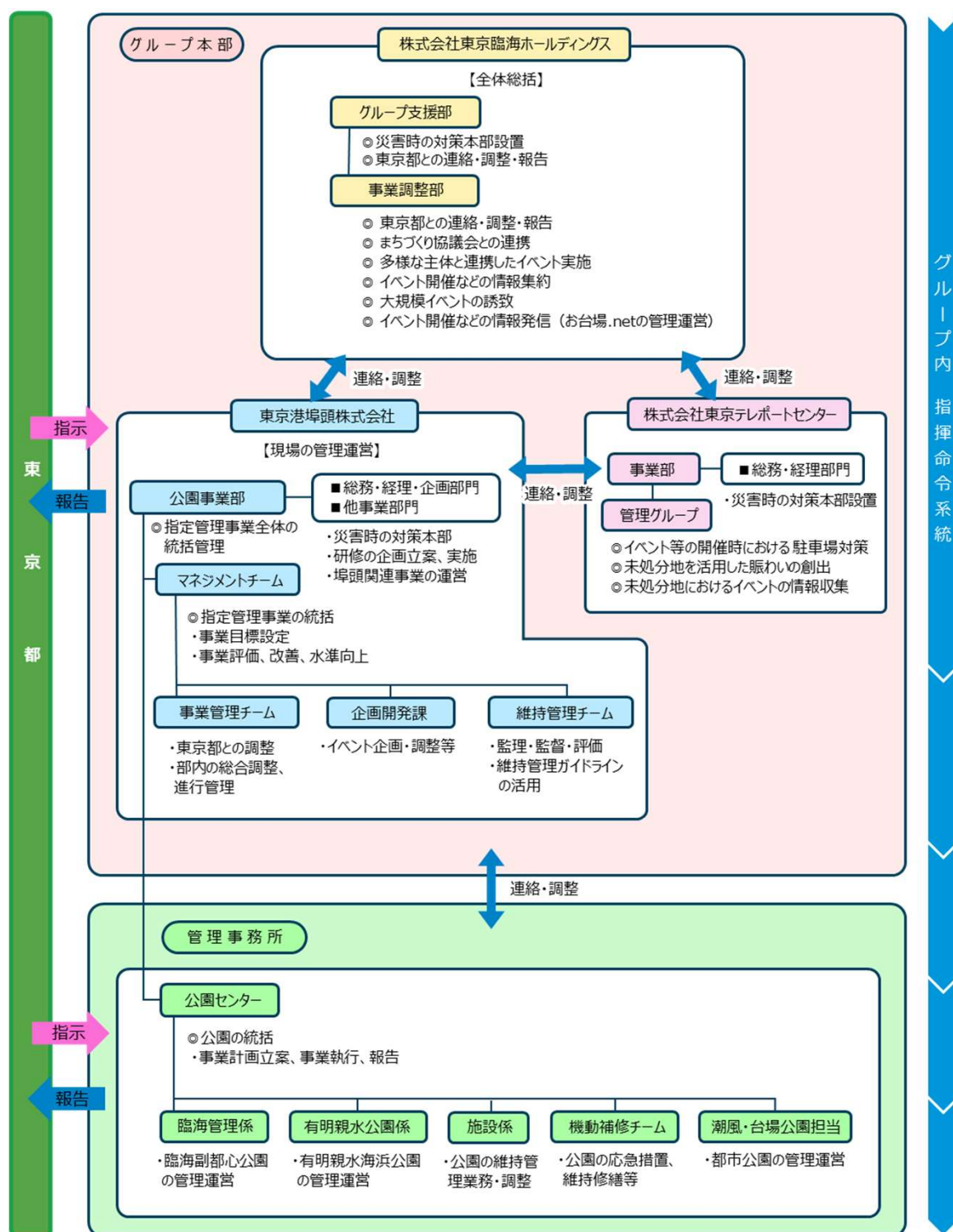
2 人員配置計画等

(2) 組織体制・指揮命令系統と役割分担

1.組織構成

臨海副都心でのエリアマネジメントの実績を活かし、賑わい創出・防災・事業統括を推進する「(株)東京臨海ホールディングス」と、海上公園等様々な指定管理施設において長年の管理実績を有し、臨海副都心公園の開園当初から培った知識や経験に基づくノウハウを有する「東京港埠頭(株)」、未処分地を活用した賑わいの創出と駐車場対策を担当する「(株)東京レポートセンター」の共同団体で管理運営を行います。

2.指揮命令系統・役割分担

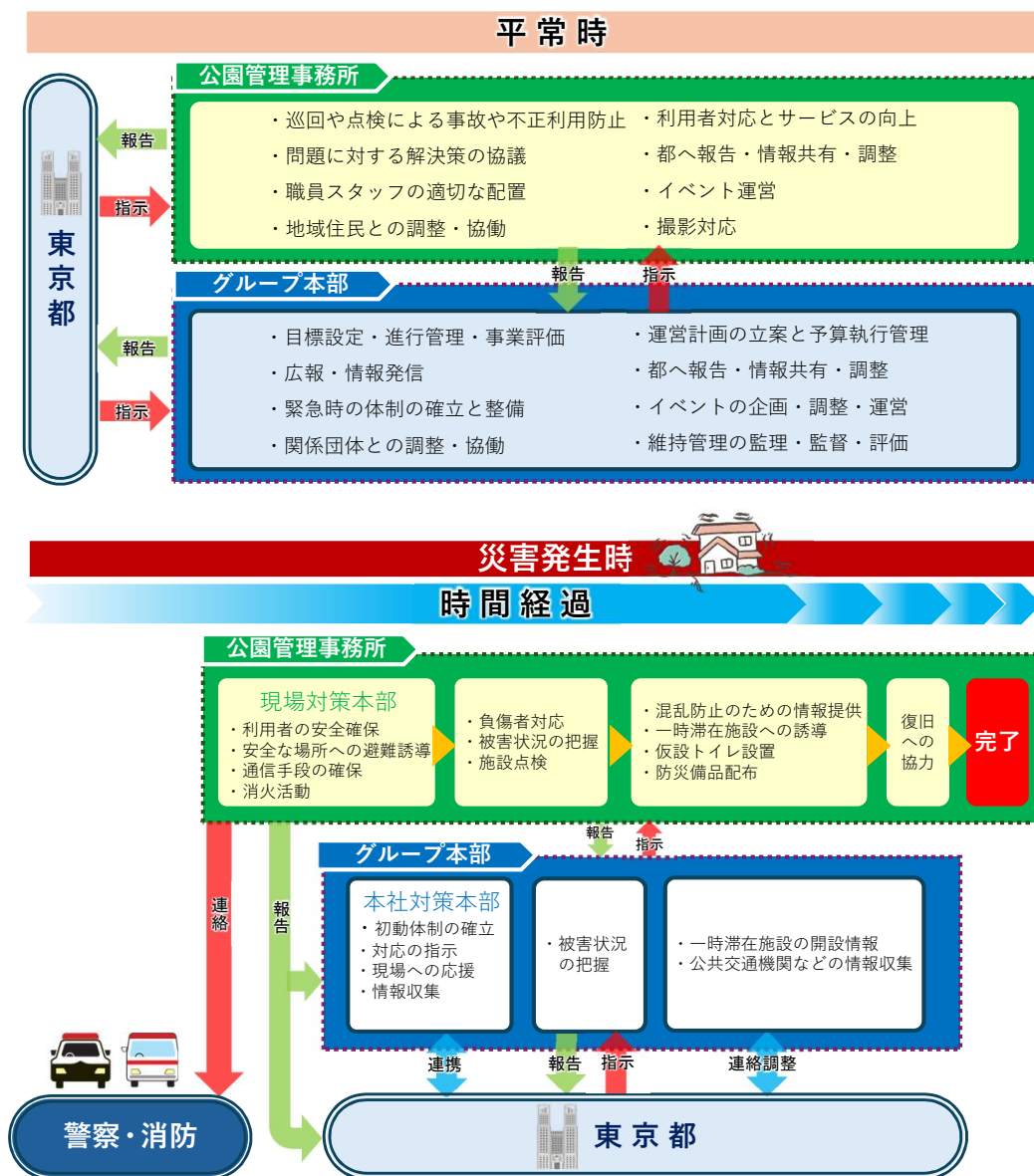


Ⅱ 事業計画

2 人員配置計画等

(2) 組織体制・指揮命令系統と役割分担

3.都との連携(平常時・災害時・夜間)



夜間対応

- ・夜間警備を年間を通し配置し、定期的な巡回警備を行い、異常があれば即座に対応します。
- ・夜間の事故や発災時は業務用携帯電話を通じて各所と連絡を取り合い、必要な場合は速やかに現地に参集し、然るべき対応にあたります。また、利用者の安全を最優先に、東京都及び関係機関との連絡・調整を行います。
- ・公園施設や周辺施設への迷惑行為が連続して発生する、もしくは懸念される場合には、特別警戒警備を実施するなど臨機応変に対応します。

4.管理所のない公園での体制

- ・警備スタッフによる定期的な巡回や点検を徹底し事故や不正利用を未然に防止します。また、突発的な事象に的確かつ迅速に対応できるよう訓練を行い、万全の態勢を整えます。
- ・適宜、ルールや注意事項を記載した掲示板やサインを設置し、利用者への周知を図ります。
- ・公園内への意見箱の設置や、QRコードを使用したWEBアンケートへの誘導を行い、利用者からのフィードバックを随時受け付けるとともに、HPや電話等でも意見を収集し、管理運営に反映します。

Ⅱ 事業計画

2 人員配置計画等

(3) 人材の確保と職員の技術・能力向上への取組

1.基本的な考え方

当グループでは、管理運営の基本理念を実現するため、持続的な運営体制を整備し、利用者サービス向上や管理運営業務を確実に推進していくことのできる人材を確保し、配置いたします。

その人材の能力を最大限引き出すため、下記、5つの分野の研修等に参加することにより職員一人ひとりの更なるレベルアップを図ります。

これらの取組により、本公園に必要な人材の確保と執行体制を確実に構築し、これまでの管理で培ったノウハウを発揮して、効率的・効果的な管理運営を行います。

2.人材確保と配置方針

様々な採用手法を活用して計画的に採用を実施し、「チャレンジ意欲」「営業マインド」「調整力」を持ったプロ人材を確保し、配置します。

職場環境の改善等によるワークエンゲージメントの向上により、職員の充足感を向上させ、多様な人材が活躍できる組織体制を整備します。

3.職員の技術や能力向上に向けた取組

管理運営の基本理念を実現していくためには、職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、一人ひとりが更なるスキルアップを図れるよう、以下の分野の研修等に参加することで、職員の技術や能力をさらに向上させ、接遇の質を高めます。

《5つの能力向上への取組》

行政代行	指定管理者として求められる行政代行能力を向上させます
	●公園行政への一層の理解を深めるための講習会：年4回
	●指定管理者制度に関する研修：年1回 ●ボランティアコーディネーター研修：年1回
法令遵守	個人情報保護や反社会的勢力などコンプライアンスに関する理解や対応力を向上させます
	●個人情報保護に関する研修：年1回 ●汚職等非行防止研修：年1回
	●反社会的勢力に関する研修：年1回 ●ハラスメント研修：年1回
接客接遇	利用者へのおもてなしや様々なご意見に対応する能力を向上させます
	●接客・接遇研修：年1回 ●クレーム対応研修：年1回
	●苦情・要望対応事例のOJT：年4回 ●合理的配慮に関する研修：年1回
維持管理	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10回 ●DX・AI研修：年1回
	●各種資格取得の支援：通年 ●チェーンソー伐木等安全衛生特別教育の受講
危機管理	発災時、適切に利用者の安全を確保するため、危機管理能力を向上させる訓練を実施します
	●地震及び津波被害を想定した避難誘導訓練：年1回 ●RHDグループ合同防災訓練：年1回
	●情報セキュリティ研修：年2回 ●上級救命技能認定の全員取得及び更新
	●災害対策の講習会：年1回

Ⅱ 事業計画

3 管理運営計画

(1) 海上公園の管理運営についての実施方針と具体的な取組

1.公園・利用者の特性や時代のニーズに応じた管理運営の実施方針

臨海副都心は、都心からのアクセス性に優れ、職・住・学・遊といった多様なライフスタイルを実現できる、均衡の取れた都市としての性格を有しています。さらに、豊かな緑や海の自然、港の景観など、貴重な資源にも恵まれています。加えて、MICEや国際観光拠点化を推進するなど、先進的かつ先導的な都市としての役割も果たしています。

有明親水海浜公園の位置する臨海副都心有明北地区では、東京2020大会後のレガシーをはじめとした多様な機能の集積により、魅力的な複合市街地へと開発が進められています。

エリア名	公園名	公園の特性
観光・MICEエリア (台場・青海・有明南)	お台場海浜公園 シンボルプロムナード公園 東八潮緑道公園 青海中央ふ頭公園 水の広場公園 他5公園	・レインボーブリッジなどのランドマークが作り出す美しい景観が人気 ・四季折々の花と緑が楽しめ、自然豊かな癒しのエリア ・歴史的・文化的な資源と水辺・緑地が調和した魅力的な空間を形成 ・観光スポットや商業施設に隣接し、様々なイベントを開催 ・マリンスポーツや釣り、バーベキュー等レジャーを楽しめる施設が好評 ・東京国際クルーズターミナルからの利用者の増加が見込まれる
住み憩うエリア (有明北)	有明親水海浜公園 有明北緑道公園	・官民連携施設事業によるレストラン、カフェ、多目的ホール等の拠点施設が開業予定 ・砂浜や磯場の整備により、多様な生き物が生息できる水辺環境を創出 ・東京2020大会のレガシーを継承する近隣施設とともに、新しいまちの象徴として期待 ・住民や利用者がリラックスできる開放的で連続した空間を形成

こうした環境の変化や利用者のニーズに柔軟に対応するため、これまでも利用状況に関するアンケートを実施するとともに、普段から利用者の貴重なご意見をいただく等、様々な手法によりニーズの把握を行ってきました。

今後も公園の特性を活かし、ニーズに即した事業をスピード感を持って実施するなど、常に利用者目線に立ち、魅力とサービスを高める管理運営を行うことが重要と考えます。

そのため、当グループは以下の実施方針に基づく取組を着実に遂行し、新しい時代の利用者ニーズを常に意識し、臨海副都心公園の魅力を向上させてまいります。

実施方針

1

臨海副都心のブランド力を向上させる賑わいの創出

2

安全性・快適性を兼ね備えた、災害に強い公園の整備

3

地元住民や企業等との連携を強化し、利用者のニーズを反映した運営

4

水と緑のネットワークを活用し、自然を身近に感じられる景観づくり

Ⅱ 事業計画

3 管理運営計画

(1) 海上公園の管理運営についての実施方針と具体的な取組

2.具体的な取組

当グループは、実施方針に基づき以下の取組を着実にを行い、指定管理者としての社会的責任を果たしていきます。

		基本理念の 重要事項
①	臨海副都心のブランド力を向上させる賑わいの創出	1・4
・「賑わいの創出」と「地域連携」の視点で自主事業を展開します。 ・公園資源を最大限に活用し、多様な自主事業を通じて利用促進と満足度向上を図り、臨海副都心の発展に貢献します。 ・ODAIBAファウンテンでは利用者の安全確保と美観を維持し、快適で魅力的な空間を提供します。 ・東京2020大会の競技会場等を巡るガイドツアーや、当グループが指定管理を行う他の公園と連携したスタンプラリーやフォトコンテスト等、他公園や近隣施設と共同で開催するイベントを開催し、地域の回遊性向上に寄与します。		
②	安全性・快適性を兼ね備えた、災害に強い公園の整備	2・4
・不具合の傾向を綿密に分析し、計画的な交換や修繕を行う予防管理手法を基本とした「パークメンテナンス方式」により、利用者への影響を未然に防ぎ、安全を確保します。 ・「大規模地震発生時初動対応マニュアル」、「緊急時アクションマニュアル」に基づいた連絡・報告体制の構築、災害用無線・災害用携帯電話を常備のほか、避難誘導訓練や一時滞在施設開設準備訓練等を実施し、RHDグループでは共同防災訓練を実施します。 ・HPや公園パンフレット等、情報発信ツールの多言語化のほか、翻訳ツールを活用した利用案内を行い、誰もが快適に利用できる環境を整備します。 ・ユニバーサルデザインの考え方にに基づくサインのピクトグラム化、施設のバリアフリー化のほか、無料Wi-Fiや外貨両替機サービスの提供、キャッシュレス決済の導入等、充実したおもてなしを行います。		
③	地元住民や企業等との連携を強化し、利用者のニーズを反映した運営	3・4
・シンボルプロムナード公園で、まちづくり協議会等と協働して、おもてなしガーデン制作やチューリップの球根植付け、環境美化活動を実施し、公園を地域との交流や社会貢献の場として提供します。 ・対面やHPでの利用者アンケートから多様なニーズを把握し、管理運営に反映させます。 ・地域参加型の自主事業（海の灯まつり等）の実施や、環境学習への協力を通じて、都民との協働や、より強固な地域コミュニティの形成を目指します。 ・ボランティア活動を「東京ボランティアレガシーネットワーク」に掲載し、都民や企業のボランティア文化の醸成に寄与します。		
④	水と緑のネットワークを活用し、自然を身近に感じられる景観づくり	1・3・4
・水と緑のネットワークを形成する豊かな自然の機能を活かし、都市の中で自然を感じられる健全な緑地づくりを進めます。 ・シンボルプロムナード公園では、夏の暑さに負けない夏花や修景デザイン、管理方法の情報発信拠点として、造園会社、種苗会社等と協働で、名所となる花壇の制作を行います。 ・シンボルプロムナード公園全域で、都民、地域の学校、企業等と協働で豊富な種類のチューリップを取り入れた景観づくりを行った上、参加型イベントを開催します。		

Ⅱ 事業計画

3 管理運営計画

(2) 質の高いサービスを提供するための具体的な取組

1.基本的な考え方

臨海副都心公園は、景観や水辺を楽しむ観光地として国内外から多くの利用者が訪れています。

令和7年度末には、お台場海浜公園水域内に臨海副都心の新たなランドマークとなる「ODAIBAファウンテン」が整備される予定です。施設の安全性と機能性を確保するため、適切な維持管理を実施し、利用者の安全確保と美観を維持するだけでなく、ODAIBAファウンテンが創り出す、魅力あふれる空間を提供・発信していきます。

当グループでは、Ⅱ3(1)「海上公園の管理運営についての実施方針と具体的な取組」で掲げた実施方針に基づき、常に細部までこだわったサービスを心掛け、スタッフ一同が一丸となり、ニーズに応じた柔軟な対応や公園を安全・安心・快適に利用できるよう、次の取組を実施します。

2.具体的な取組

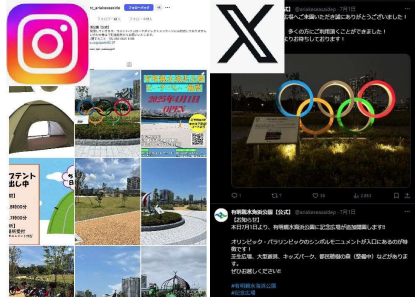
	取組項目	具体的な内容
1	賑わいを創出するイベントの開催や施設の利用促進	・花火イベント、チューリップ鑑賞イベント、ペーパーランプによる地上絵イベントの開催による賑わい創出 ・ODAIBAファウンテンの演出プログラムや連携イベントの開催について、東京都と協議しながら対応 ・有明親水海浜公園やシンボルプロムナード公園では、官民連携事業者と協力し、イベント等を通じた回遊性向上と施設利用を促進
2	誰もが快適に利用できる環境の整備	・多言語翻訳機、授乳室、外貨両替機、無料Wi-Fi、観光望遠鏡等の設置による充実したサービスの提供 ・全職員が社会的障壁の除去や合理的配慮に関する研修を受講 ・バリアフリーマップをHPで公開しサインのピクトグラム化を推進
3	多様な利用者ニーズの把握	・HPの問合せ窓口やQRコードを活用したアンケート、意見箱の運用等から多様なニーズを把握し、管理運営に反映
4	公園利用におけるDX化	・QRトランスレーターを活用した多言語自動翻訳により、公園情報をスマートフォンで手軽に取得 ・利用案内の質を向上させるため、チャットボット等を導入 ・有明親水海浜公園のビーチバレー施設にWEBでの空き状況確認や予約システムを導入し、各公園の撮影利用申請をオンライン化 ・有明親水海浜公園の施設利用料金はクレジットカード、電子マネー、QRコード等のキャッシュレス決済に対応
5	国内外の利用者に向けた情報発信	・HPやSNSでイベント情報、花々の情報、公園の見どころ、工事情報等をリアルタイムに発信 ・HPやパンフレットといった情報発信ツールの多言語化 ・HPやSNSを活用しODAIBAファウンテン稼働状況等の広報活動を行い、利用者数の増加と満足度向上に貢献 ・東京都や近隣施設、公共交通機関との連携による情報発信
6	公園駐輪場・駐車場の運用	・お台場海浜公園の駐輪場、有明親水海浜公園・暁ふ頭公園の駐車場の運用を行い、収益は維持管理や利用者サービスへ還元
7	喫煙所の効果的な運用	・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」に沿った喫煙所の設置と運用



1.賑わいを創出するイベント
(チューリップフェスティバル)



4.公園利用におけるDX化
(キャッシュレス対応)



5.利用者に向けた多様な情報発信
(SNSを活用した公園情報の発信)

Ⅱ 事業計画

3 管理運営計画

(3) 利用者要望の把握方法と管理業務への反映方法

1.基本的な考え方

都民や利用者からの要望や苦情は、利用者への配慮や説明の不足している点など、サービス全般に渡って管理運営を再点検する良い機会であり、施設の更なる安全性や満足度向上につながることを認識しています。

当グループは利用者からいただいた声をP D C Aサイクル活動によって、公平・公正の立場を踏まえながら検証し、改善を進めることで管理運営全般の水準を高めることに役立てていきます。「利用者からの声」は繰り返しの発生を予防し、効果的な対応に活かせるよう、内容とその対応をデータ化し蓄積するとともに、対応事例までを一連のマニュアルに反映します。

2.要望・苦情への的確に対応する仕組み

(1) 要望、苦情は様々な手段での確に把握

C S(顧客満足度)アンケートを実施するほか、HPでの問合せ窓口、電話、現場の直接対応・意見箱の設置など多様な方法で利用者の声を収集します。

(2) 内容に応じて公平・公正に対応し、業務に反映

- ・ 要望、苦情は公園に関わる法令とともに、公平・公正の観点から作成した「苦情・要望対応マニュアル」や、これまでの指定管理実績で蓄積したデータベースを活用し対応します。

- ・ 発生した際は、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場合、緊急・即対応の案件は速やかに対応します。

- ・ 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。

- ・ 対応結果は個人情報の保護の徹底を前提に、東京港埠頭(株)の管理職で構成される「苦情要望評価委員会(月次開催)」において再発防止策を検討・評価するとともに、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、研修やマニュアル改訂に活用し、業務改善につなげます。

- ・ 要望、苦情はP D C Aサイクルにより、内容の検証、評価を行います。

- ・ C S(顧客満足度)アンケートは経年で調査結果を比較・分析し業務に反映します。

(3) マイシティレポートへの対応

マイシティレポートに寄せられたご意見については、即日現地の状況を確認し、対応策をウェブに掲示し速やかに対応します。

(4) 仕組み

要望・苦情は、下記のP D C A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。改善が必要な事案は業務に反映させ、対応結果はH P・SNSを活用して適宜発信します。

[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、当グループが管理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)の管理職で構成される「苦情要望評価委員会(月次開催)」に報告し、評価、検証します。

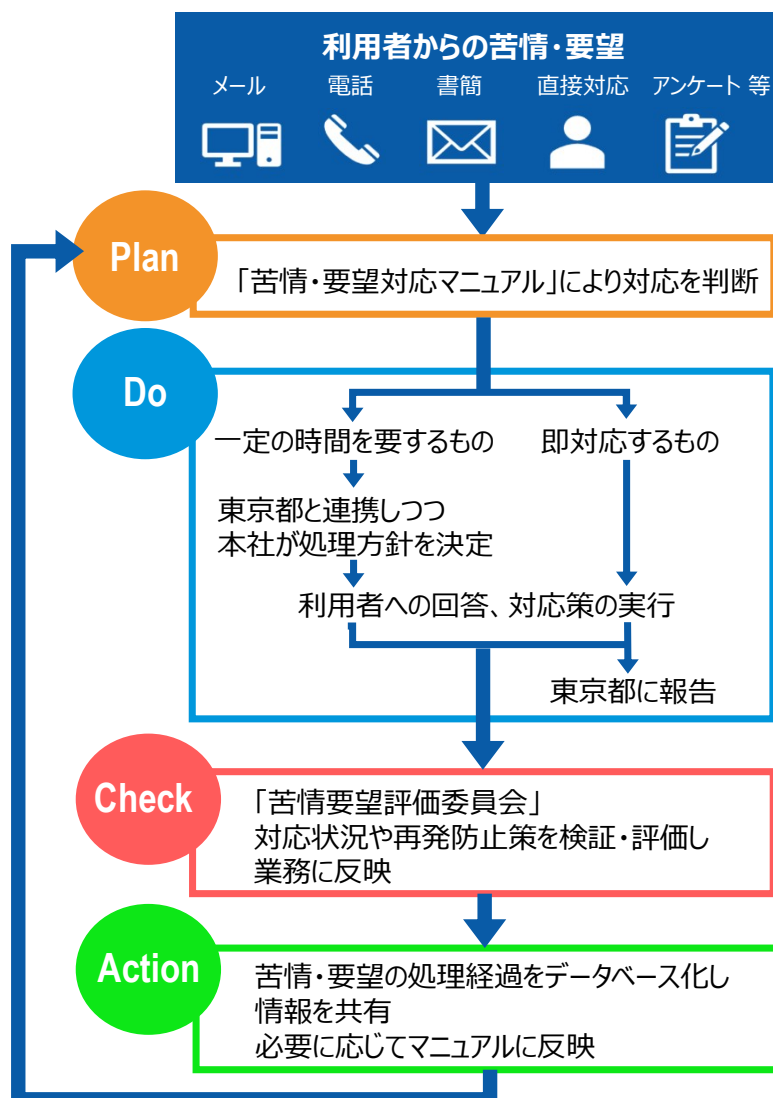
[改善：A] 改善の必要がある場合は、「苦情・要望対応マニュアル」を改訂し、スタッフに周知することで同じ問題を発生させないようにします。

Ⅱ 事業計画

3 管理運営計画

(3) 利用者要望の把握方法と管理業務への反映方法

要望・苦情のPDCAサイクル



具体的な対応事例

公園名	要望	改善策
お台場海浜公園	・ 注意喚起の園内放送を頻繁に実施してほしい ・ 注意喚起の放送の音量、回数を抑えてほしい	園内放送は、安全確保や迷惑行為防止のために、必要な情報を届ける目的で実施していることをご理解いただいた上で、音量や頻度を適切に確認・調整し、双方の要望のバランスを考慮しながら、快適な公園環境の整備に努めた
有明親水海浜公園	・ スケートボードが出来ないような物理的な対策を検討してほしい	スケートボード利用防止用障害物を休憩施設（ベンチ）や管理施設（立入禁止柵）に124か所、スケートボード禁止看板を10か所に設置する徹底した対策を講じたことで、定着利用は確認されなかった

Ⅱ 事業計画

3 管理運営計画

(4) 都民協働や地域コミュニティ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

1. 基本的な考え方

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を共有しながら、海上公園の活性化に取組み、魅力や価値を高めてまいります。

2. 具体的な取組

(1) 進出事業者との協力体制

- ・臨海副都心公園で開催する各種イベントは、利用者の多様なニーズを的確に捉え、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会員で構成する賑わい・集客、環境、防災・防犯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。

(2) まちづくり協議会等との協働・連携

- ・臨海副都心公園の魅力を地域の人々に広め、公園への愛着を育むことを目的に、**地域住民、まちづくり協議会、ボランティア団体等と協働で、イベントの開催、ボランティア活動、パークミーツィングなどを行い、連携を深める取組みを実施します。**
- ・ボランティア活動は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。
- ・さらに、「東京ボランティアレガシーネットワーク」を活用して、幅広い世代への情報発信やユーザー同士の交流の機会を創出し、活動の継続を推進します。

実施場所	具体的取組例
お台場海浜公園	海の灯まつりイベントのペーパーランプ並べ
シンボルプロムナード公園	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
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、有明親水海浜公園など	自然環境を美しく保つ環境美化活動
シンボルプロムナード公園、東京レポート駅前、有明親水海浜公園	花壇ボランティアによる景観づくり

(3) 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、イベントを展開してまいります。
- ・当グループが管理する公園のイベント情報と未処分地や進出事業者のイベント情報を相互に共有するほか、自主事業や持ち込みイベントを同時開催することで、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ます。

実施場所	具体的取組例
お台場海浜公園	ベイククリーンアップ
お台場海浜公園、近隣小学校	トライアスロン教室
シンボルプロムナード公園	近隣住民、企業と協働で行うチューリップの球根植え付け
シンボルプロムナード公園	近隣大学との連携イベント

(4) 官民連携施設事業者との連携

- ・有明親水海浜公園やシンボルプロムナード公園において、官民連携施設事業者と協力し、利用者の施設利用の促進や園内の回遊性を高めることで、満足度の向上に寄与します。

Ⅱ 事業計画

3 管理運営計画

(5) 公園の魅力向上と利用促進を図るための自主事業等の提案

1. 基本的な考え方

海上公園の魅力をこれまで以上に高め、利用を促進するためには、公園を取り巻く環境の変化や新たなニーズに的確に対応するとともに、長年の海上公園の管理で培ったイベントの企画運営力や、近隣企業、近隣施設、地域住民等との連携を活かすことが重要と考えます。

このため、当グループはこれまでの公園管理の実績を踏まえ、「賑わいの創出」と「地域連携」の視点で自主事業を展開します。

2. 具体的な取組

(1) 賑わいの創出

年間を通じて大小さまざまなイベントの実施や賑わい創出のプログラムを実施します。実施に際しては公園の資源を十分に活用し、利用促進や公園利用者の満足度向上に貢献する自主事業を展開します。

(2) 地域連携

① 近隣企業との連携

- ・臨海副都心の進出事業者と連携したイベントを実施します。
- ・インバウンド向けのプログラムや地域の魅力を発信する内容とします。
- ・公園の認知度向上、愛着増進を図り、臨海副都心の発展につなげます。

② 地域交流の活性化

- ・公園スペースを近隣学校等の学習の場として活用します。
- ・イベントを通じた交流によって、より強固な地域コミュニティの形成を目指します。

③ 他公園や近隣施設との連携

- ・臨海副都心全体の活性化を図るため、他公園や近隣施設と共同でイベントを開催します。
- ・これによりエリア全体の賑わい創出や認知度向上を目指します。

(3) 自主事業計画

以下の4種類に分類し展開します。

- (A) 臨海副都心の賑わいを主たる目的とする事業
- (B) **近隣企業、近隣施設、地域住民等との連携で実施する事業**
- (C) 隣接する都立潮風公園・台場公園の連続性を活かした事業
- (D) 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



賑わいの創出
(海の灯まつり)



地域連携
(近隣大学との連携イベント)

3. 資金調達方法・期待できる効果・収益還元

項目	内容
資金調達方法	・参加者から参加費を徴収 ・イベント開催にあたり企業等より協賛金を募集 ・主催者自身の自主財源
期待できる効果	・公園利用の促進 ・公園の価値向上および利用者満足度の向上 ・多様なニーズに応える魅力ある公園の実現 ・周辺地域の回遊性向上および賑わいの波及による臨海副都心全体の発展
収益還元	・イベント、プロジェクトの自主事業実施費 ・チラシ、パンフレット印刷費 ・ボランティア活動費 ・施設の維持修繕 ・ノベルティ製作 等

Ⅱ 事業計画

3 管理運営計画

(5) 公園の魅力向上と利用促進を図るための自主事業等の提案

自主事業計画

【イベント】					
開催場所	名称	種類※1	開催時期	内容	資金調達
臨海副都心公園全体	フォトコンテスト	A・C	通年	公園の6つの魅力(美しい景色・スポーツでリフレッシュ等)をテーマにした写真を募集しコンテストを開催	自主財源
	ガイドツアー	A・C	3月	東部地区等の他公園や他施設に点在する東京2020大会レガシーを巡るガイドツアー	自主財源
	観光拠点化推進 情報発信機器整備事業 (お台場Free Wi-Fi)	D	通年	無料で利用できるWi-Fiを整備することで、臨海副都心エリアの新たな集客を創造する事業	自主財源
お台場海浜公園	お台場レインボー花火	A	12月	冬季における臨海副都心エリアの賑わい創出のため実施する花火大会	自主財源・協賛金
	海の灯まつり	A・B	10月	七色のペーパーランプに火を灯して、砂浜に地上絵を描くことで、お台場の夜をロマンティックに演出するイベント	協賛金
	お台場・潮風連携イベント	A・C	8月	お台場海浜公園でアクティビティを行った後、潮風公園でバーベキューを楽しむイベント	参加料
	観光拠点化推進 外貨両替機設置事業	D	通年	外国人観光客に向けた外貨両替機を設置し、サービス向上を図るとともに周辺施設への経済効果に貢献する	自主財源
	観光望遠鏡の設置	D	通年	臨海副都心における海上公園のロケーションを活かす取り組みとして観光望遠鏡を設置する	自主財源
お台場海浜公園 シンボルブロードウェイ公園	観光拠点化推進 イルミネーション装飾事業	A・D	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ブロードウェイ公園内に設置し、臨海副都心エリアの賑わいを創出する事業	自主財源
シンボルブロードウェイ公園	お台場オクトーバーフェスト	A	4～5月	「世界最大の祭りであるオクトーバーフェストを日本で」を合言葉に、国際交流、地域振興、環境にやさしい、をテーマに掲げて実施するイベント	参加料・協賛金
	チューリップフェスティバル	A	3月	都民、地域との協働で制作されたチューリップ花壇をPRするため、チューリップにちなんだイベントを開催する	協賛金
	近隣大学との連携イベント	A・B	11月	近隣の大学と連携して実施する「つながり」と「サステナビリティ」をテーマにしたマーケットスタイルイベント	自主財源
	おもてなしプロジェクト	A・B	通年	企業協賛や都民協働によるおもてなしガーデンの制作展示や維持管理、暑熱対策施設等各種トライアルを行い、景観づくりや最新の緑化技術を紹介することで、新しい観光スポットを創出する	自主財源
有明親水海浜公園	ビーチスポーツイベント	A	8月	ビーチバレー施設を使用し、子供から大人まで楽しめるスポーツイベント	参加料・自主財源

【ボランティア・協働】					
開催場所	名称	種類	開催時期	内容	資金調達
有明親水海浜公園 シンボルブロードウェイ公園	花壇ボランティア	A・B	通年	参加者が公園に親しみながら花壇の手入れをし、魅力あふれる景観を形成する	自主財源
シンボルブロードウェイ公園	チューリップ植栽・掘り取り	A・B	11～12月 5月	都民、地域との協働でチューリップによるダイナミックな景観づくりを行う	自主財源・協賛金
各公園	環境美化活動	A・B	随時	社会貢献、環境保全活動の一環として、地域住民及び企業等と協働で公園内の清掃や除草等を実施する	自主財源

【制度運用】					
開催場所	名称	種類	開催時期	内容	資金調達
お台場海浜公園	お台場ビーチスポーツ	A	5～10月	お台場ビーチにエリアを設け、ビーチスポーツ愛好家を楽しめる機会を設ける	自主財源

【その他】					
開催場所	名称	種類	開催時期	内容	資金調達
お台場海浜公園 シンボルブロードウェイ公園 眺ふ頭公園	喫煙施設管理運営	A	通年	公園内の分煙化推進にむけて、各公園に設置された喫煙所を適正に管理し、利用者に快適な空間を提供する	自主財源
お台場海浜公園	パブリックスペースにおける 利便提供	A	通年	マリナハウス前のスペースにおいて、くつろぎと憩いの場の提供のため、椅子及びテーブル等の設置を行う	自主財源
お台場海浜公園	駐輪場適正化事業	A	通年	管理・監視に必要な機器を設置して公園利用が主目的でない不適正な駐車行為を抑制し、バイクの駐輪場利用の適正化を図る	参加料
有明親水海浜公園 眺ふ頭公園	駐車場適正化事業	A	通年	管理・監視に必要な機器を設置して公園利用が主目的でない不適正な駐車行為を抑制し、駐車場利用の適正化を図る	参加料

- ※1 (A) 臨海副都心の賑わいを主たる目的とする事業
 (B) 近隣企業、近隣施設、地域住民等との連携で実施する事業
 (C) 隣接する都立潮風公園・台場公園の連続性を活かした事業
 (D) 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

Ⅱ 事業計画

3 管理運営計画

(6) 東京2020大会レガシーを継承する取組

1. 基本的な考え方

東京2020大会の成果を未来へつなぐため、ハード・ソフト両面にわたり様々な取組を推進することが重要です。大会会場が集積した臨海副都心の公園を活用し、都民、企業等と連携しながら、東京2020大会レガシーを継承する取組を実施します。

構成

～レガシーの9つの分野～

出典：「TOKYO2020レガシーレポート」

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

1. 安全・安心

安全、安心な公園を提供

災害を想定した防災訓練を実施することで、安全・安心な公園の環境を維持します。

2. まちづくり

東京2020大会の記憶をつなぐガイドツアー

東部地区ほか各施設と連携し、臨海副都心において東京2020大会で使用された施設を見学するガイドツアーを開催します。大会当時の様子を紹介しつつ、聖火台やモニュメント、東京アクアティクスセンターなどを巡ります。

3. スポーツ・健康

気軽にスポーツに参加する機会を提供

(1) トライアスロン教室（マリンスポーツ教室の具体的一例）

お台場海浜公園では、トライアスロン競技の普及を目指し、トライアスロン教室を開催します。

近隣の小学校などでスイムやバイクの練習、公園内でのランニング練習を行い、トライアスロンの振興を図ります。

(2) お台場駅伝競走大会（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のマラソンコースを活用して気軽に公園でスポーツを楽しめる環境を整えます。

4. 参加・協働

都民参加と協働・ボランティア文化の定着

(1) 海の灯まつり

お台場海浜公園の砂浜で、地域住民等と協働で数多くのペーパーランプによる地上絵を描くイベントを開催します。

(2) 環境美化活動と花壇ボランティア活動

都民、企業、まちづくり協議会と連携し、公園の清掃活動や花壇ボランティア活動を実施します。

(3) 「東京ボランティアレガシーネットワーク」で活動の場を発信

「東京ボランティアレガシーネットワーク」のWEBサイトに掲載・発信しボランティア活動の普及・定着に貢献します。

5. 文化・観光

多言語対応等の海外からの利用者に対する取組

(1) 情報媒体の多言語化

H Pやパンフレット等の情報媒体を多言語化し、いつでも公園の情報を入手できる環境を整えます。

(2) 多言語での受付案内

ポータブル翻訳機やタブレットのアプリを活用し、多言語での受付案内や案内板のピクトグラム化を進めます。

6. 教育・多様性

バリアフリーに向けた取組や障害者に対する合理的配慮

(1) バリアを理解し、障害者への合理的配慮を学ぶ研修を受講

(2) H Pのウェブアクセシビリティ対応を推進し、障害者特性に応じた窓口対応を実施

(3) バリアフリーマップの整備や園内の段差等の解消を実施

7. 環境・持続可能性

ゼロエミッション東京の実現に向けた取組

(1) 再生可能エネルギー電力へのシフトによる省エネルギーの推進

(2) 剪定作業で発生した枝葉は再資源化施設で建材等にリサイクル

(3) 執務室等の照明をLED化

8. 経済・テクノロジー

各種利用手続きのデジタルシフト

(1) 利用手続きのシステム化

有明親水海浜公園のビーチバレー施設では、WEBでの空き状況確認や予約システムを導入します。

各公園の撮影利用申請について、WEBで申込ができるシステムを導入します。

(2) キャッシュレス対応

有明親水海浜公園の施設利用料金の支払にクレジットカードや電子マネー等のキャッシュレス決済を導入します。

Ⅱ 事業計画

4 維持管理等計画

(1) 適切な維持管理を行うための取組

1.維持管理の基本方針

海上公園は、東京港の美しい景観形成だけでなく、臨海地域の風格やステータスの向上にも大きな役割を果たしています。

その中でも臨海副都心公園は、水域における自然環境の保全・回復を図り、水に親しめる「海浜公園」、ふ頭内の環境の整備を図り、港の景観を親しむ「ふ頭公園」、自然環境の回復を図り緑に親しめる「緑道公園」が効果的に配置され、自然を回復し、利用者が海や自然と触れ合い、スポーツやレクリエーションを楽しむ空間の提供といった社会的役割を果たしています。

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、臨海副都心公園の施設の特長を理解し、その価値を十分に高めることができるよう、これまで積み重ねてきた経験とノウハウを最大限に発揮した維持管理を行うとともに、様々な要請に対しても、創意と工夫をもって誠実かつ柔軟に対応します。

具体的には、東京都の維持管理方針や仕様書を踏まえた独自の維持管理ガイドラインを基に、「パークメンテナンス方式」で品質の確保や業務の検査業務を実施し、改善を進め、以下の最適な維持管理を行います。

(1) 予防管理による安全性の確保

- ① 施設の点検に加え、修繕履歴から**不具合の傾向を把握し、施設の劣化を予測した計画的な部品交換や修繕を行う予防管理の手法を基本とした独自の「維持管理ガイドライン」と「パークメンテナンス方式」を活用し、利用者へ影響が生じる前に措置を施す**とともに、修繕理由等を現地に明示するなど、きめ細やかな維持管理を行います。
- ② 臨海副都心公園は水際施設を有していることから、護岸の陥没・亀裂、柵や浮環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 高密度化した樹林地の間引きや剪定を行い、園内照度改善や見通しを確保しながら、景観づくりと地域防災や安全に配慮した樹林地(樹木)管理を計画的に行います。
- ④ **ODAIBAファウンテンの設備機器点検やメンテナンスを行い、安全性と美観を維持することで、円滑なODAIBAファウンテンの運営に寄与します。**

(2) 利用者に満足いただける快適性

- ① きめ細かくタイムリーな清掃、剪定された樹木など美観に努め快適な公園の維持管理に取り組めます。
- ② 高齢者の利用に加え、ファミリー層の利用も増加していることから、安全な遊具の提供や段差解消など、誰もが安心して快適に利用できる公園づくりを行います。
- ③ 地域住民や企業と連携し清掃活動や花壇制作を行い、公園が街のコミュニケーションづくりの一旦を担うとともに、街のイメージアップにもつながる維持管理に取り組めます。

(3) 環境やユニバーサルデザインへの対応

- ① 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、剪定作業により発生する枝葉をリサイクルします。
- ② 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公園づくりを実施します。

2.品質確保に向けた監督・検査業務管理体制

- ① 当グループが発注する外部業者に対しては、東京都の標準仕様書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。
- ② 検査の報告にあたっては、「定期報告」と「協議を通じて東京都と連携を図る報告」があることを認識しており、自己検査を徹底の上、誠実に対応いたします。
- ③ 監督並びに検査体制を構築し、適切な管理水準を維持します。

Ⅱ 事業計画

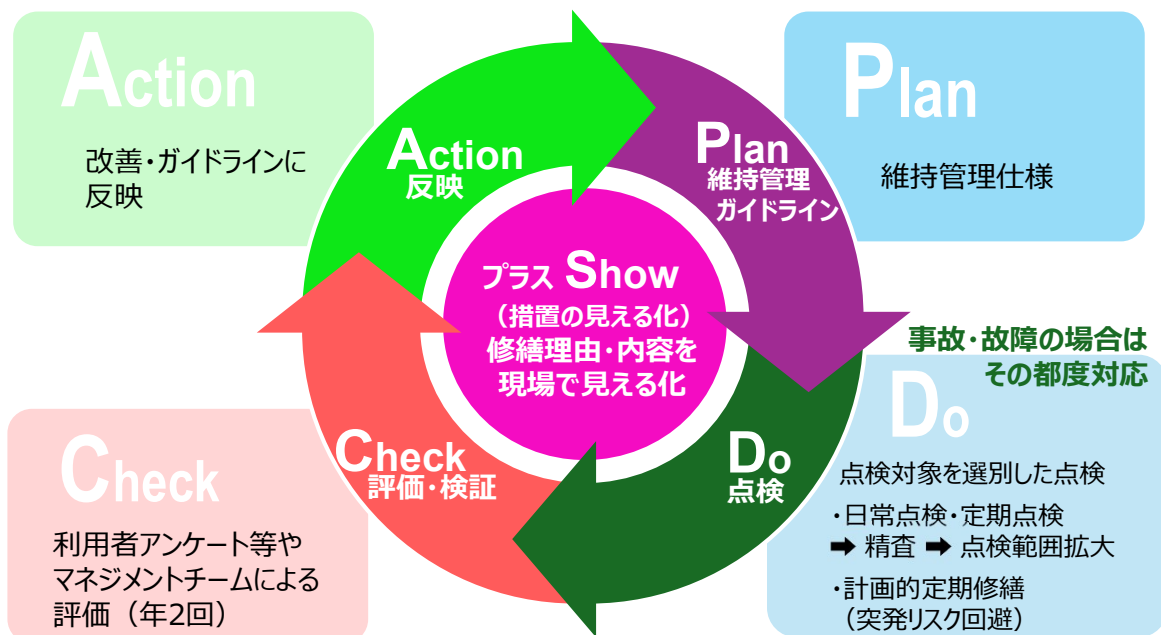
4 維持管理等計画

(1) 適切な維持管理を行うための取組

パークメンテナンス方式

公園毎に作成した東京都の仕様書に基づく独自の「維持管理ガイドライン」により管理実施

- ①巡回・点検は対象施設を選別し、効率的に管理
- ②計画的な定期修繕により突発的な不具合リスクを最小化
- ③実施した修繕等内容を評価・検証し、維持管理ガイドラインに反映
- ④修繕等内容を利用者に見える化



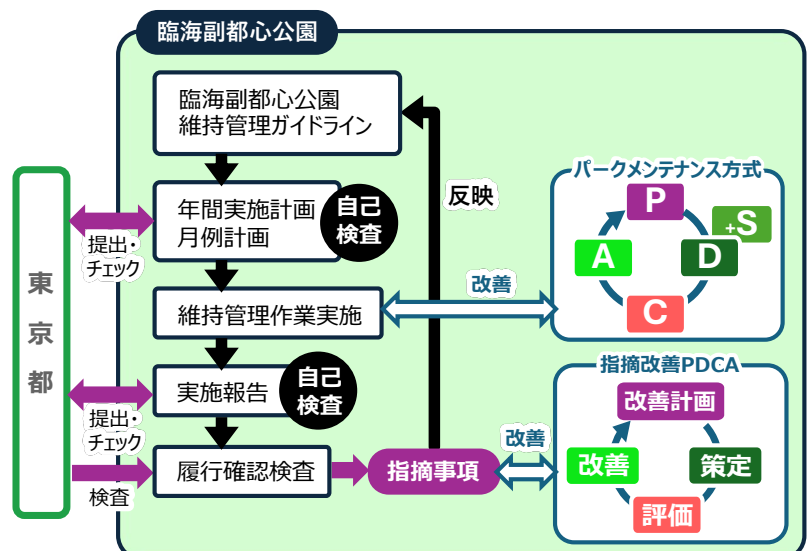
品質確保に向けた監督・検査などの管理体制

監督・検査体制

- ①業務が着実に実施されるよう、作業開始前、履行中に定期的に責任者と十分な打合せを実施
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
- ②現場へ直接出向くことが難しい場合、テレワークのノウハウを活かした「リモート監督体制」にて、現場の状況をリアルタイムに共有しながら指導・監督
- ③履行中の定期検査、履行後の検査は、当グループの検査員が公正な立場での確な検査を実施
- ④検査員・監督員は、専門研修を行い一層の検査能力、監督能力を維持向上

検査内容の報告体制

- ①定期報告
・パークメンテナンス方式に基づき業務改善を図りながら報告書に反映
・都の履行確認には事前に仕様書・設計書・契約書・作業報告書等を精査・準備し、検査に即応
・指導や意見等は速やかに改善、維持管理ガイドラインに反映
- ②都と協議が必要な報告
・事故・災害復旧等緊急時は、事実確認と応急措置を実施、速やかに報告並びに協議。
・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



4 維持管理等計画

1. 基本的な考え方

当グループでは、事故の予防管理を最重点に置き、施設の形態に応じた対策を講じるとともに、事故状況報告についても速やかに関係者への情報共有を実施できるよう組織体制を構築し、以下の通り取り組みます。

（１）事故を未然に防ぐ予防策

（２）事故・災害発生時の対応

また、公園利用の制限等に関する情報は、SNSやHPでタイムリーに提供いたします。

(3) 関係者への報告対応等

(4) 事故対応等の検証、対策強化

3.組織体制及び対応

時 間 経 過

災害発生
事故発生

公園管理事務所

- 有資格者による救命措置
- 施設状況確認
- 利用者の安全確保、誘導等

状況に応じて通報・要請

警察・消防

災害時

- 正確な情報提供
- 一時滞在施設開設
- 仮設トイレ設置
- 防災備品配布
- 復旧対応

公園機能の異常

- 本格復旧
- 維持管理技術専門チーム召集
- 助言、指導

社会的影響の強い事故

- 指示に基づき対応
- 対策本部設置
- 行政機関との窓口
- 情報収集

完了

グループ本部

マスコミ一般利用者

東京都

Ⅱ 事業計画

4 維持管理等計画

(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

4.事故予防策・対応策（タイムライン及び具体的な取組み詳細）

1.事故を未然に防ぐ予防策

① 日常運営における安全対策、熱中症・水難事故予防

- ・受付窓口や巡回時の声かけ、園内放送により注意喚起
- ・園内サインは外国人利用者に配慮して多言語やピクトグラムで表記
- ・改正労働安全衛生規則を踏まえ、従業員や委託事業者への対策周知と指導徹底
- ・お台場海浜公園と有明親水海浜公園の砂浜は、繁忙期にライフセーバー等による監視強化
- ・水域施設（磯浜、砂浜、航行安全標識、安全柵、救命浮環等）や漂着物の点検を徹底
- ・スマートフォンアプリMCR（マイシティレポート）を活用、速やかに補修などに対応



② イベント開催中の事故予防

- ・東京都等のイベント開催方針や関係団体ガイドライン遵守、誘導員配置等安全対策を徹底

③ 樹木の生育や園路状況による事故予防、蚊などの生物被害予防

- ・予防管理の考え方を柱とした「パークメンテナンス方式」による維持管理を徹底
- ・蚊を媒体とするデング熱などの感染症予防として、水たまりの除去や駆除剤の散布

④ 気象災害への予防

- ・台風接近、降雪予報時は、異常気象等対応マニュアルに基づき事前対策を適切に実施
- ・利用者の安全確保のため、実態を東京都に報告のうえ公園施設の臨時休止を相談、判断

⑤ 実践的な防災訓練実施による対応強化

- ・災害時に利用者、就業者、居住者が集まることを想定した訓練を実施
- ・簡易トイレ設営や一時滞在施設の開設情報、公共交通機関運行情報提供などを訓練
- ・被害報告が迅速対応に可能な専用システム（ハザードトーク、ハザードビュー）を活用
- ・海外からの利用者も想定した多言語対応の防災訓練を実施

2.事故・災害発生時の対応

① 日常運営時に発生した事故対応

- ・怪我や病気が発生した場合、上級救命技能認定の資格を有する職員が応急処置
- ・公園管理事務所にAED・救急箱を常備、必要に応じ救急要請をするなど迅速に対応

② 公園機能に影響をもたらす事件・事故・災害対応

- ・台風通過中は状況に応じてスタッフを配置。速やかに巡回・報告できる体制を構築
- ・被害状況に応じて安全確保措置を行い、二次的な事故被害を防止
- ・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
- ・台風、大雨や雪害等による施設損壊は、専門チームがスピーディーに補修等対応
- ・大規模震災時は独自に作成した『大規模地震発生時初動対応マニュアル』等により対応
- ・利用者の安全確保を最優先に、迅速な避難誘導、応急処置を実施

③ 社会的影響の強い事件・事故対応

- ・鳥インフルエンザの発生や公園施設の大規模損壊等には、対策本部を設置のうえ対応
- ・外来種のヒアリ等が発見された場合、関係機関に速やかに報告、連絡
- ・サイバー攻撃を受けた場合、関係機関に速やかに報告、連絡



3.関係者への報告対応等

① 正確かつ迅速な情報による関係者報告

- ・正確な情報収集、東京都等関係機関へ速やかに報告。現場は警察・消防対応をサポート
- ・震災時には東京都との連絡には専用回線（MCA無線機）を確保、的確に情報伝達を実施



4.事故対応等の検証・対策強化

① 実際の対応内容を検証

- ・各種マニュアルを再確認、有効性を検証。必要に応じてマニュアルを改正
- ・防災訓練実施時には、改正したマニュアルに基づき対応

② 最新情報を収集、対策強化に活用

- ・都、国などの関係機関の公園施設や災害時対応の最新情報を収集
- ・各種マニュアル等に反映し、事故・災害時の対応を強化



検証内容を今後の予防策・対応策に活用

Ⅱ 事業計画

4 維持管理等計画

(3) 施設補修・施設改良に関する要望への取組

1. 基本的な考え方

公園施設は、利用者がいつでも安全・安心な状態で利用できるように、それぞれの施設の運営実態に応じて安全管理を的確に進めていくことが重要です。

そのためには、当グループの安全管理の基本となる「維持管理ガイドライン」を最新の法令や行政が定める新たな指針・基準に適宜更新し、安全管理者や安全衛生委員会を中心とした維持管理体制を確立させていきます。計画的かつ先行的な対策を講じる予防管理の仕組みに則った、効率的な管理を実現します。

こうした取組にあっても、都民等から修繕の要望が発生した場合は、東京都と連携を図りながら、要望の趣旨と妥当性を公平・公正に見極め、緊急度や規模を勘案し、速やかに対応します。

2. 対応姿勢

(1) 要望の把握

- ・利用者からの要望は、様々なツールを用いて内容を正確に把握し、東京都からの要望は、定例会議や日頃の連絡により、適宜把握します。
- ・「マイシティレポート」に寄せられたご意見については、即日現地の状況を確認し、対応策をウェブに掲載し速やかに対応します。

(2) 要望の分類

- ・安全性に関わるか否か、緊急事案かそうでないか、規模を分類し対応方法等を検討します。

(3) 緊急を要する要望案件

- ・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、現場の立入禁止等の保全措置を行い、東京都と調整しながら速やかに修繕を行います。

(4) 緊急を要しない要望案件

- ・要望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。

(5) 大きな影響を与える修繕案件

- ・海辺に面した護岸の大規模な陥没など、公園全体の利用に影響する案件は、**マネジメントチーム及び当グループの技術専門部門（土木・設備）との検討会を実施し、東京都や関係者と協議を進める中で、必要な提案を行います。**合意のできた案件については、可能な範囲で計画的に修繕を実施します。

(6) サービスレベルアップに関する提案案件

- ・暑熱対策施設の設置要望や園路のバリアフリー化など、サービスのレベルアップに関する案件は、上記（５）と同様、当グループ技術専門部門と連携し、東京都への提案等対応を図ります。

(7) 評価及び検証

- ・顛末や効果等をデータベースにて管理し、PDCAサイクルに基づき評価や検証を実施します。

3. 技術提案

(1) 機動補修スタッフによるスピーディーな対応

- ・**維持管理業務を直営で実施する機動補修スタッフを配置**します。
小規模な損傷や劣化部分を迅速に補修し、更なる悪化を防ぐための予防的な措置や修繕を行います。
さらに、公園全体の定期的な点検や樹木の剪定を行い、常に安全で快適な環境を提供します。

(2) 東京港埠頭㈱の技術部門との連携

- ・当グループの一員である東京港埠頭㈱は、外貿コンテナ埠頭の総合的な管理・運営を行うとともに、客船ターミナル等の指定管理者事業、建設発生土有効利用事業、環境保全事業等、多岐にわたる業務に長年従事しており、専門的なノウハウを有しています。
この技術部門と連携し、より効率的で効果的な管理運営を実現します。

Ⅱ 事業計画

4 維持管理等計画

(3) 施設補修・施設改良に関する要望への取組

4.コスト意識

(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として、柔軟に対応します。

(2) 緊急修繕への対応

- ・30万円以上の修繕については、年間修繕計画に組み込みます。計画書に記載がなく緊急的に修繕が発生した場合は、東京都と協議の上、既定計画や優先順位等の変更を行い、迅速に対応します。

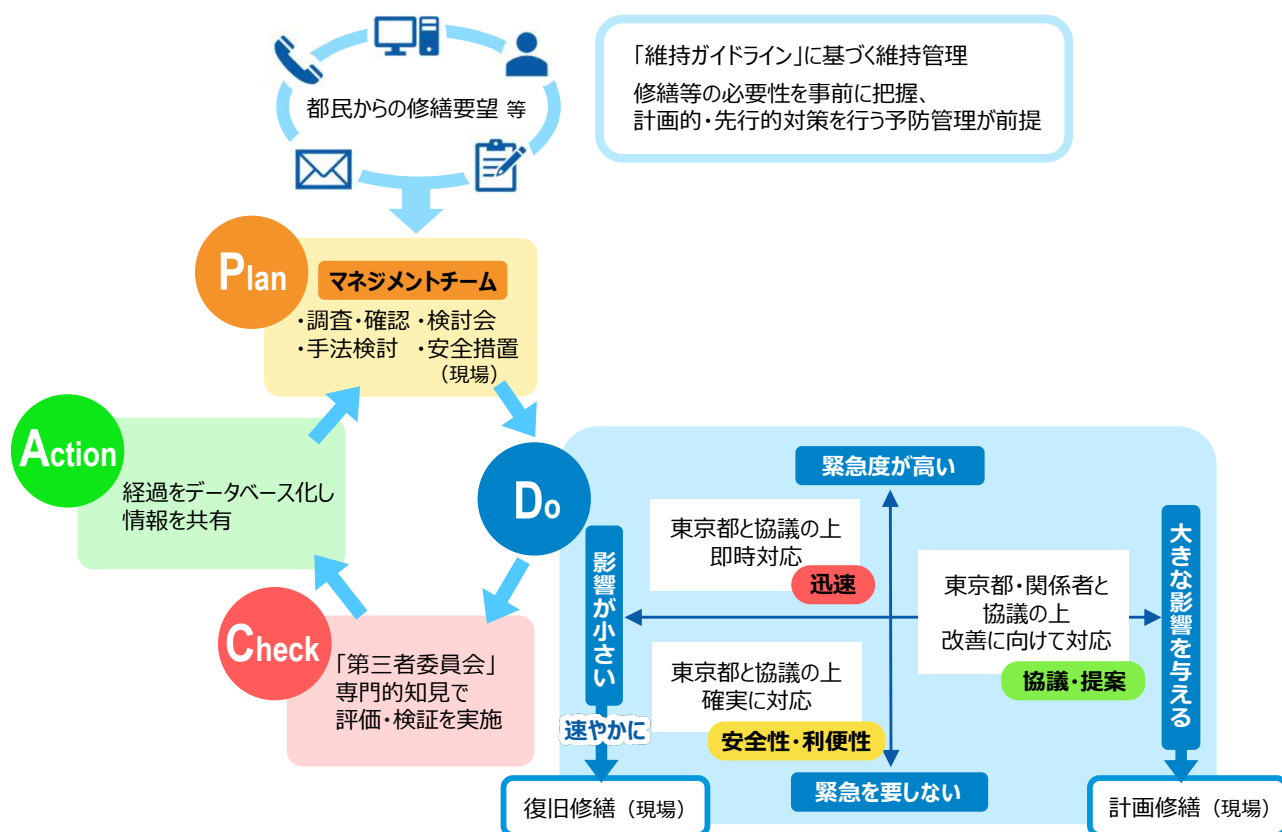
(3) 上記に属さない異常事態への対応

- ・緊急事態が発生し、修繕の必要性が出てきたときは、安全性を第一に応急処置を実施します。
- ・本格復旧については、東京都と協議の上、実施主体や方法を明確にし、当グループとして可能な限り柔軟に対応できるよう取組みます。

(4) 経費の効率的執行

- ・東京港埠頭㈱が管理を行う他の公園と協力し、小規模な修繕や委託を「特約店制度」を活用しまとめて発注することで、比較的低コストかつ迅速に対応することが可能です。スケールメリットを最大限に活用し、修繕費用の削減かつスピーディーな対応を図ります。

対応姿勢



Ⅱ 事業計画

4 維持管理等計画

(4) 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

1. 基本的な考え方

公園の緑は、環境保全、生物多様性の保全、憩いの場の提供、教育と学習の機会等を通じて、都市生活において重要な役割を果たしています。海上公園は、東京の埋立地にそれぞれ特色のある公園群として整備され、このような緑の力を広げる取組に寄与してきました。

一方、近年の緑を取り巻く状況を鑑みると、世界的な気温の上昇や激甚化する自然災害など「社会的な課題解決への緑の活用」や、生物多様性の損失を止め、反転させる「ネイチャーポジティブの実現」など、求められる機能や人々の価値観も変化してきています。

このような状況のもと、指定管理者として、緑をまもり、育て、活かしていく公園の維持管理を実践することで、緑が持つ特性を一層引き出し、「自然と調和した持続可能な都市」の実現に貢献します。

2 具体的な取組

(1) 適切な樹木の管理と育成

- ・定期的な樹木点検を実施し、樹木の健康状態を把握します。病虫害の早期発見や適切な処置を行うことで、樹木の健全な成長を促進・維持します。
- ・樹種に応じた本来の樹形を維持しながら、並木や周辺景観に配慮した剪定を実施します。
- ・樹木が作る日陰や、植物が水分を蒸発させる働きを利用して、周囲の気温を下げる効果（気化熱）を高めるような緑地を整備し、暑熱対策に貢献します。
- ・巡回時には剪定バサミや剪定ノコギリを常備し、不具合を発見した場合は速やかに処理することで、安全で快適な環境を維持します。

(2) おもてなしを意識した維持管理

- ・シンボルプロムナード公園では、**高品質の植物を用いた景観づくりや最新の緑花技術を紹介するスポットを制作します。**
- ・シンボルプロムナード公園内に**多種多様なチューリップを植栽した「チューリップ花壇」を制作し、見どころを複数設定することで、園内の回遊性が生まれる工夫を施します。**
- ・東八潮緑道公園は東京国際クルーズターミナルと接道し、多くのインバウンド客が通過するため、和のテイストが感じられる維持管理を行います。

(3) 協働・連携によりみどりを育む公園づくり

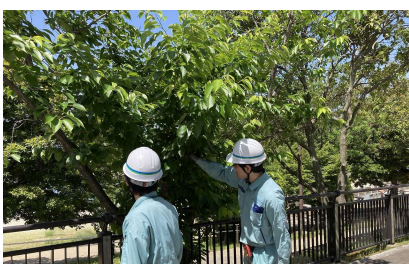
- ・進出事業者等と協働で行うチューリップ球根の植付や花壇制作などのボランティアを通じ、自然と触れ合いみどりを育む公園づくりを展開していきます。

(4) 維持管理や開花に関する情報の発信

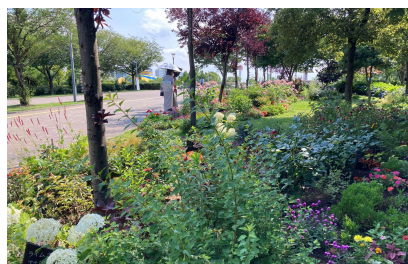
- ・維持管理や開花情報をHPやSNSに掲載・発信し、花と緑が作り出す魅力あふれる景観を国内外にPRします。

(5) 環境に配慮した資源の利活用

- ・剪定作業で発生した枝葉は再資源化施設で建材等にリサイクルし、環境保全に貢献します。
- ・近隣の商業施設から発生する生ごみをリサイクルした肥料を、公園内の花壇などの施肥に活用し、資源の再利用を積極的に推進します。



(1) 適切な樹木の管理と育成



(2) おもてなしを意識した維持管理



(4) 維持管理や開花に関する情報の発信