

南部地区（18公園）  
「大井ふ頭中央海浜公園ほか17公園」

事業計画書

日比谷アメニス南部地区（18公園）グループ

## I 収支計画

(単位 千円)

事業年度	金額	備考
18年度	299,930	
19年度	299,930	
20年度	299,930	
21年度	299,930	
22年度	299,930	
年度計	1,499,650	

## II 事業計画

### 【1 管理運営に関する基本的事項】

- (1) 公の施設を管理する指定管理者の役割を踏まえた上で、海上公園の管理運営について貴団体の基本的な考え方と視点を示してください。

#### ●新たな海上公園を目指します

ライフスタイルの多様化による公園利用の変化、ヒートアイランド現象を主とする都心の環境問題や、ボランティア団体・NPO・地域組織の活動活発化等、公園に対するニーズは年々着実に変化してきています。

私たちは、東京都の代行としての基本姿勢に立ち、『公園利用の活性化』『自然再生』『都民協働』という3つを公園運営の施策の柱とします。利用者のマナー向上・自己責任といった自律的利用を啓発する、公共性・公平性に優れた安全な公園運営を目指します。

#### ●だれでも安心して楽しめる公園づくり

公の施設である都立海上公園では、「だれでも楽しめること」「安心して利用できること」が、なによりも優先される項目と考えています。

私たちは、緑地・施設・清掃といった管理作業を行う作業員が、監視業務を兼務し行います。樹木剪定作業では樹林帯内の明るさ・安全性を考慮した樹木管理作業を行います。また、巡回警備業務の強化を徹底的に推進し、「だれでも安心して楽しめる公園づくり」に努めます。

#### ●合理的かつ親しみのある管理を目指します

都民の税金で運用されている都立公園は、無駄を省いた適切な維持管理運営が必要です。

私たちは、スタッフ自ら日常清掃作業・施設管理作業といった公園維持管理作業を積極的に行い、緑地・施設維持に掛かる委託費の軽減を図ります。また、スタッフ自ら作業を行うことにより、一層利用者と触れ合う機会が増え、公園に対する利用者の直接的な声を聞くことが出来ます。その利用者の声を公園運営に反映させることにより、人と人との繋がりを大切にしたい公園管理を目指します。

#### ●強力なリーダーの元に統一された管理体制を構築する

公園運営管理業務は、植物の維持管理だけでなく、設備の維持管理、園地等清掃管理、情報提供、利用者管理など多岐に渡ります。特にグループ公園には、スポーツ施設・人工砂浜・キャンプ場・緑道といった特徴ある公園が多く、ともすれば各分野のスタッフの考え方がばらばらになりがちです。

私たちは、利用者に直接接するスタッフだけでなく、運営に携わる全てのスタッフが施設の目的をしっかりと自覚し、それに全員が一致して向き合うことのできる様、強力なリーダー職を置き、統一の取れた管理体制の下、管理にあたります。

#### ●安全は全てに優先する

利用者の公園利用には、まず公園の安全性確保が重要になってきます。

私たちは、確かな技術と実績に基づいた「プリメンテナンス（予防保全）」の実施で、清潔で安全な公園環境の創出を進めます。安全衛生面で補修の必要な箇所のチェックを徹底し、利用者が安心して楽しめる環境を「PDCAサイクル」を活用した計画で実行します。

#### ●スタッフによる親しみのある接遇

要望・苦情等公園利用のニーズの把握には、利用者とのコミュニケーションが重要です。

私たちは、公園管理所を利用者と管理者とのコミュニケーションの場と捉え、スタッフによる親しみのある接遇を基本として活動します。スタッフは、統一したユニフォームを着用し、名札・腕章等を着け、利用者にサービスを提供します。スタッフは、誰にでも公平な接客ができる様、「サービスマニュアル」に基づいたマナー教育を受講し、利用者からの要望への対応、問合せへの応対を行います。

- (2) グループ公園の管理運営について重要と考える事項を挙げ、それに対して貴団体のノウハウをどのように活かし、総合的に業務を展開していくか記入してください。連合体の場合は、各構成員の役割を示してください。

### ●指定管理者の経験を活かした無駄のない管理運営

グループ公園は、大型スポーツ施設を有する公園、人工砂浜・キャンプ場を有する公園等多岐に渡る公園管理能力が必要になります。そこで私たちは、公園緑地管理・公園運営、設備・施設管理、スポーツ施設管理の専門企業からなる連合体を結成しました。各構成企業が持つ専門的な経験を十分に発揮、活用し、融合させ、安心して利用できる公園サービスの展開を実現します。

また、各分野の担当企業が個別活動するのではなく、強力な統括リーダーの下、人材を有機的に活用する体制を作ります。管理運営体制の構築には、都立小山内裏公園での指定管理者としての経験を活かしてゆきます。

### ●安全安心を提供する緑地管理

緑地は公園の第一印象を決定する重要な要素です。緑地管理・樹木管理の管理実績を十分に活かし、グループ公園の5ヵ年緑地管理計画・緑地管理マニュアルを作成します。管理計画書を基に、毎年、各公園の重点緑地管理箇所を選定し、マニュアルに沿った緑地管理を行います。特に中低木植込地・高木密植地については、公園の保安上で死角と成り得る場所であり、管理を徹底し、明るく・安全な安心感を得られる緑地管理に努めます。

### ●快適を提供する高品質施設管理

公園清掃・建物清掃の管理実績を十分に活かし、常駐スタッフによる園内巡回警備・日常清掃、警備員による夜間巡回警備を通じて、施設的美観維持・改善・安全確保を図ります。各分野において、管理責任者を常駐させ、設備不良に対しても迅速な対応を図ります。また、廃棄物処理についても、分別回収の徹底と廃棄物処理法に基づき適正な管理運営を行います。

スポーツ施設管理においては、連合体内の施工・管理の専門業者が、蓄積されたノウハウを活かし、直接管理業務に携わることで、従来に比べて低コストで高品質な管理を行います。また、グランドキーパーを常駐させ、日常的に施設を確認・管理することで、些細な不良箇所も見逃さず、迅速に処理対応することができ、施設の安全面・品質面での向上を図れます。緊急補修発生時においても、直接常駐スタッフが補修・整備を行うことができる為、迅速な対応が可能になり、整備不良による事故の防止にも寄与します。

### ●管理情報のシステム化と情報の発信

公園や緑に関するソフト開発の実績を基に開発した、情報を一括管理出来る「公園運営管理情報システム」を導入します。全てのスタッフが全ての情報を即座に利用できる体制を整備し、利用者からの要望・苦情、東京都からの指示・情報等に即座に対応できる様にします。各種マニュアルについても共有させ、より良いサービス提供に反映させます。

また、近隣施設など地域とも連携する利便性の高いホームページを開設します。公園の情報だけでなく、公園内にやってくる野鳥のライブ映像配信や周辺ベイエリア施設等と連携し、地域に根ざした情報発信を行ないます。地域のポータルサイトとして、イベント情報の発信やコミュニケーションツールとして利用していただき、地域との相乗効果で公園の利用促進に役立てます。

### ●構成員の役割

(株)日比谷アメニス・・・公園管理運営、緑の維持管理、環境保全、イベント運営

日建総業(株)・・・施設・設備保守、清掃、警備、廃棄物処理

太陽スポーツ施設(株)・・・運動施設保守、管理

(株)エコルシステム・・・情報インフラ整備、運用

\*それぞれのノウハウを効率的に融合させ、質の高い親しみのある対応を進めてゆきます。

【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)	5	0	0		5	—	5	
大井ふ頭中央海浜公園・・・(b)	8	13	0		21	2	23	
城南島海浜公園・・・(c)	4	8	0		12	2	14	
その他ふ頭・緑道公園(16公園)・・・(d)	0	0	0		0	0	0	(b)・(c)にて対応
小計(b+c+d)・・・(e)	12	21	0		33	4	37	
合計(a+e)	17	21	0		38	4	42	

\* 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。なお、夜間警備が必要な公園については、募集時にホームページに掲載した「大井ふ頭中央海浜公園ほか17公園の管理運営方針」の「主な維持管理業務」を参照のこと。

\* 「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 / 4 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	
	大井	城南島	その他	本社等				常勤	非常勤	その他	警備委託			
1	○				統括所長	18公園統括運営管理	造園実績25年程度 上級救命講習修了者	○				40h		
2	○				統括経理	有料施設料金担当責任者	経理事務15年程度	○				40h		
3	○				所長	大井ふ頭中央海浜公園グループ運営企画管理	造園実績10年程度 上級救命講習修了者	○				40h		
4		○			所長	城南島海浜公園グループ運営企画管理	造園実績10年程度 上級救命講習修了者	○				40h		
5	○				Aスタッフ	植栽管理責任者	造園実績10年程度 上級救命講習修了者	○				40h		
6	○				Aスタッフ	設備管理責任者	設備実績10年程度 上級救命講習修了者	○				40h		
7		○			Aスタッフ	植栽・料金管理責任者	造園実績10年程度 上級救命講習修了者	○				40h		
8	○				Bスタッフ	スポーツ施設管理責任者・マルチスタッフ管理	スポーツ施設実績10年程度、 上級救命講習修了者	○				40h		
9		○			Bスタッフ	施設管理責任者・マルチスタッフ管理	設備実績5年程度 上級救命講習修了者	○				40h		
10	○				庶務スタッフ	事務業務・窓口業務・経理事務	excel、word、HP管理能力	○				40h		
雇用人員数（実数）								計	10				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、「大井」とは大井ふ頭中央海浜公園、「城南島」とは城南島海浜公園、「その他」とはふ頭公園・緑道公園（16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 / 4 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	
	大井	城南島	その他	本社等				常勤	非常勤	その他	警備委託			
11	○				庶務スタッフ	事務業務・窓口業務・経理事務	excel、word、HP管理能力	○				40h		
12		○			庶務スタッフ	事務業務・窓口業務・経理事務	excel、word、HP管理能力	○				40h		
13	○				マルチスタッフ	受付業務・日常清掃・巡回警備	初級救命講習修了者		○			30h		
14	○				マルチスタッフ	受付業務・日常清掃・巡回警備	初級救命講習修了者		○			30h		
15	○				マルチスタッフ	受付業務・日常清掃・巡回警備	初級救命講習修了者		○			30h		
16	○				マルチスタッフ	受付業務・日常清掃・巡回警備	初級救命講習修了者		○			30h		
17	○				マルチスタッフ	受付業務・日常清掃・巡回警備	初級救命講習修了者		○			30h		
18	○				マルチスタッフ	受付業務・日常清掃・巡回警備	初級救命講習修了者		○			30h		
19	○				マルチスタッフ	受付業務・日常清掃・巡回警備	初級救命講習修了者		○			30h		
20	○				マルチスタッフ	受付業務・日常清掃・巡回警備	初級救命講習修了者		○			30h		
雇用人員数（実数）								計	2	8			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、「大井」とは大井ふ頭中央海浜公園、「城南島」とは城南島海浜公園、「その他」とはふ頭公園・緑道公園（16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 / 4 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	
	大井	城南島	その他	本社等				常勤	非常勤	その他	警備委託			
21	○				マルチスタッフ	受付業務・日常清掃・巡回警備	初級救命講習修了者		○			30h		
22	○				マルチスタッフ	受付業務・日常清掃・巡回警備	初級救命講習修了者		○			30h		
23	○				マルチスタッフ	受付業務・日常清掃・巡回警備	初級救命講習修了者		○			30h		
24	○				マルチスタッフ	受付業務・日常清掃・巡回警備	初級救命講習修了者		○			30h		
25	○				マルチスタッフ	受付業務・日常清掃・巡回警備	初級救命講習修了者		○			30h		
26		○			マルチスタッフ	受付業務・日常清掃・巡回警備	初級救命講習修了者		○			30h		
27		○			マルチスタッフ	受付業務・日常清掃・巡回警備	初級救命講習修了者		○			30h		
28		○			マルチスタッフ	受付業務・日常清掃・巡回警備	初級救命講習修了者		○			30h		
29		○			マルチスタッフ	受付業務・日常清掃・巡回警備	初級救命講習修了者		○			30h		
30		○			マルチスタッフ	受付業務・日常清掃・巡回警備	初級救命講習修了者		○			30h		
雇用人員数（実数）								計		10			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、「大井」とは大井ふ頭中央海浜公園、「城南島」とは城南島海浜公園、「その他」とはふ頭公園・緑道公園（16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 / 4 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	
	大井	城南島	その他	本社等				常勤	非常勤	その他	警備委託			
31		○			マルチスタッフ	受付業務・日常清掃・巡回警備	初級救命講習修了者		○			30h		
32		○			マルチスタッフ	受付業務・日常清掃・巡回警備	初級救命講習修了者		○			30h		
33		○			マルチスタッフ	受付業務・日常清掃・巡回警備	初級救命講習修了者		○			30h		
34														
35														
36														
37														
38														
39														
40														
雇用人員数（実数）								計		3				
合計										3			総合計	33（人）

\*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、「大井」とは大井ふ頭中央海浜公園、「城南島」とは城南島海浜公園、「その他」とはふ頭公園・緑道公園（16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(案)

公園名	役職	雇用	担当業務内容(具体的に)	備考	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		
					曜日	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	火		
大井ふ頭海浜中央公園	統括所長	常勤	18公園統括管理・総責任者					★	★	★	★	★			★	★	★	★	★			★	★	★	★	★			★	★	★	★	★				
	経理担当	常勤	有料施設料金統括責任者																																		
	所長	常勤	大井ふ頭海浜中央公園グループ運営企画管理			★	★						★	★						★	★					★	★						★	★			
	Aスタッフ	常勤	植栽管理責任者																																		
	Aスタッフ	常勤	設備管理責任者																																		
	Bスタッフ	常勤	スポーツ施設責任者・マルチスタッフ管理																																		
	庶務スタッフ	常勤	事務・窓口・経理事務																																		
	庶務スタッフ	常勤	事務・窓口・経理事務																																		
	マルチスタッフA	非常勤	日常清掃・受付・巡回警備	1日6時間勤務																																	
	マルチスタッフB	非常勤	日常清掃・受付・巡回警備	1日6時間勤務																																	
	マルチスタッフC	非常勤	日常清掃・受付・巡回警備	1日6時間勤務																																	
	マルチスタッフD	非常勤	日常清掃・受付・巡回警備	1日6時間勤務																																	
	マルチスタッフE	非常勤	日常清掃・受付・巡回警備	1日6時間勤務																																	
	マルチスタッフF	非常勤	日常清掃・受付・巡回警備	1日6時間勤務																																	
	マルチスタッフG	非常勤	日常清掃・受付・巡回警備	1日6時間勤務																																	
	マルチスタッフH	非常勤	日常清掃・受付・巡回警備	1日6時間勤務																																	
マルチスタッフI	非常勤	日常清掃・受付・巡回警備	1日6時間勤務																																		
マルチスタッフJ	非常勤	日常清掃・受付・巡回警備	1日6時間勤務																																		
マルチスタッフK	非常勤	日常清掃・受付・巡回警備	1日6時間勤務																																		
マルチスタッフL	非常勤	日常清掃・受付・巡回警備	1日6時間勤務																																		
マルチスタッフM	非常勤	日常清掃・受付・巡回警備	1日6時間勤務																																		
パークミッション	教育担当		スタッフの接客接客指導	1名			2								2						2								2								
	営業支援		営業支援	1名				2							2							2							2								
	企画担当		イベント企画アドバイス	1名				2							2							2							2								
	システム担当		システム運用	1名					2						2								2						2								
	監査担当		管理業務確認、書類チェックなど	1名						2					2								2						2								
行事等																																					

■ 公園滞在      ☆ 当日責任者      2 勤務時間数

常勤職員の他、各シフトにて常時3名体制を基本とし運営する。  
各エリアには、教育された専門のスタッフが常時配置され、適切なサービスを行う。  
尚、来場者数により柔軟にスタッフの配置数を調整する。(来場者が多い時間帯には配置人数を増員する)



(2) グループとして常に適切な管理水準を確保するために、すべての公園を統括し、連絡調整を図る機能が不可欠です。管理事務所と総括組織（本社等）の役割分担や指揮命令系統について記入するとともに、その関係がわかる組織図（A4版：様式任意）を作成し、提出してください。また、組織として職員の技術や能力、接遇の向上を図るための貴団体の取組を具体的に記入してください。

### ●指揮命令系統及び相互連絡調整機能

本社直轄下に全体を統括する事業部門「パークミッション」を設置し、一元管理します。統括所長は、「パークミッション」の一員として大井ふ頭中央海浜公園に席を置き、グループ18公園の統括管理を行います。作業実施報告書や事業報告書等もこのラインで一本化し、履行確認などの対応について、効率的に報告を行います。各所長は、管理所責任者として統括所長の指揮下で18公園を大井ふ頭中央海浜公園グループ・城南島海浜公園グループと2つに分割管理し、相互補完することでサービスの質を高く保ちます。

また、グループ公園の管理には、様々な管理情報が存在します。これらの情報を一括管理する「公園運営管理情報システム」を導入し、全てのスタッフが全ての情報を即座に利用できる体制をとります。これによって、利用者からの要望・苦情、東京都からの指示・情報等を一元化することができ、技術的資産を有効に蓄積し、無駄を省いた効率的管理を実現します。

\*指揮命令系統図については別紙参照。

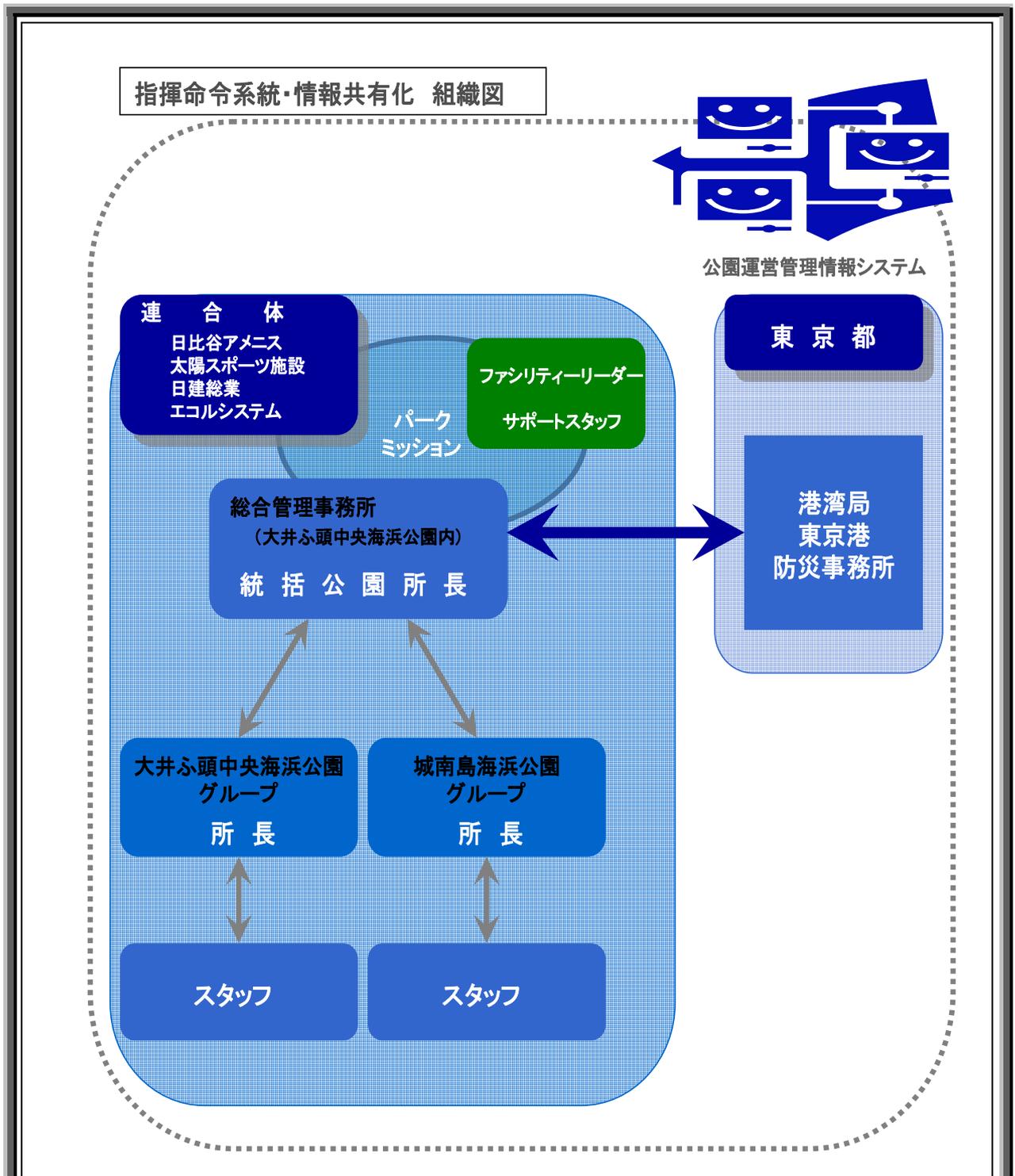
### ●スタッフ教育

スタッフは、公園を管理する能力として、接客技術や安全に対する知識に加え、緑地管理・施設管理・設備管理に関する専門的分野まで、多岐に渡り多くの知識を有する必要があります。利用者へ平等かつ公平に質の高いサービスを提供する為、マニュアルの整備を徹底し、スタッフが幅広く知識や技術を身に付けられる様、教育・研修を行います。

	教育名称	実施回数	対象者	教育目的
接客	初期マナー教育	1回/年	新規スタッフ	接客能力向上
	配置前実習	随時 (小山内裏公園にて)	新規スタッフ	運営全般能力向上
	定期マナー研修	随時	全スタッフ	接客能力向上
	環境教育	1回/年	全スタッフ	環境意識向上
	IT教育	1回/年	全スタッフ	パソコンスキル向上
安全	救急員養成講習	随時	全スタッフ	救急法習得
	安全教育 (緊急時対応訓練)	2回/年	全スタッフ	安全意識向上
	衛生教育	1回/年	全スタッフ	衛生意識向上
技術	設備保守スキル教育	1回/年	担当スタッフ	技術スキル向上
	植物管理実習	適時	マルチスタッフ	技術スキル向上

- ・スタッフミーティング 1回/週 日々の改善、コミュニケーションの向上を目指す。
  - ・月次パトロール 1回/月 毎月、パークミッションのチェックにより改善を目指す。
  - ・品質監査 2回/年 年2回の構成員相互評価により改善を目指す。
- \*上記チェックにより、必要に応じ各種マニュアルを見直し、随時改善してゆきます。

**\* 指揮命令系統組織図**



**\* 役割分担 \***

連合体・・・年2回の相互品質監査実施

パークミッション・・・月次パトロールの実施

ファシリティリーダー・・・植物・施設・設備管理の統括責任者

サポートスタッフ・・・経理・運営企画・パトロール等のサポートスタッフ

総合管理事務所・・・18公園統括管理運営

各グループ管理事務所・・・各グループ公園の管理運営

### 【3 管理運営計画】

(1) 海上公園をより多数の都民等に利用していただくには、海上公園の特性や都民等のニーズを把握し、その魅力とサービスを高めていく必要があります。このための取組について、体系的に記載してください。また、海上公園の魅力を積極的に都民等へアピールする手法についても、併せて示してください。

#### ●利用者とのコミュニケーションによるニーズの把握

公園の魅力とサービスを高めていく為には、利用者の公園に対するニーズを的確に把握することが重要です。私たちは指定管理者としての都立小山内裏公園の公園管理運営経験を通じ、利用者と顔を合わせ心通わせてコミュニケーションすることで、利用者の声が聞こえてくることを痛感しました。質の高いサービスの基本は利用者ニーズの把握であり、ニーズの把握には利用者の声を直接的に聞くことが必要です。私たちは管理所が利用者の方々が集える場所であると考えており、「利用者の休憩所」、「ボランティアの活動拠点」、「情報発信基地」とさまざまな機能を持った管理所が理想であると考えております。また全てのスタッフは笑顔で絶やさな接客を常に心がけ、利用者からも気軽に声をかけていただける雰囲気作りを行ないます。利用者とのコミュニケーションを図り、声を直接聞き、新たなニーズを公園運営に反映させる様にします。

グループ公園における有料施設使用・アンケート等に伴い個人情報を取り扱います。個人情報保護対策には、“組織的・人的・物理的・技術的”対策を徹底し、個人情報漏洩防止を図ります。

#### ●ニーズを反映する為の運営委員会

私たちは利用者からのニーズを公園の運営に反映していく為に、パークミッション内に運営委員会を設けます。各公園のニーズをどのように反映し、“どこまで魅力を高めていけるのか？”を議論する機会を作ります。委員は直接公園に携わっているスタッフはもとよりパークミッション内のスタッフによる第三者的な意見も入れてゆき、ボランティア参加者からの意見を取り入れる際は議論にはボランティアの方にも参加していただき、直接意見を交わしてゆきます。

運営委員会の開催は月1回とし、その他必要に応じ開催してゆきます。

#### ●経験を活かしたニーズへの対応

私たちは都立小山内裏公園での指定管理者としての実績があり、利用者の様々なニーズに答えてまいりました。公園はレジャー施設としての利用だけでなく、様々なニーズが存在します。ボランティアの方の協働事業のフィールドとなり、身障者の方々の就労訓練の場になっていくケースなどあらゆる経験をしてまいりました。私たちは海上公園を運営する上で、協働事業や社会貢献事業などの経験してきたニーズの対応については、あらかじめ準備を整えると共に、こちらから働きかけを行い、利用者にとって今まで以上に海上公園を楽しんでいただけるよう努めます。

#### ●Face to Faceの接客

海上公園はさまざまな側面を持った公園であります。スポーツやレジャーなどそれぞれの魅力を紹介する為には専門誌などを通じ、各分野への広報が欠かせないと考えております。その専門誌などに掲載した広報を見て公園を訪れた方々には、スタッフが Face to Face の接客で対応を行います。私たちスタッフはいままで一般の利用者だった方をリピーターとなつていただけるよう、海上公園の魅力を紹介し、いずれはサポーターになっていただけるまで、ハートフルな対応をしてまいります。全てのスタッフがサービスマニュアルに則った研修を定期的に通じ、作業中であろうとも、利用者の方の問いかけには、いつでも笑顔で接することを心掛け、心あたたまるサービスを提供できるようにします。

海上公園全般の広報についてはオリジナルのホームページを立ち上げ、各種イベントの紹介や受付を行います。また新聞や各種メディアへ情報提供を随時行い、広く都民に方に情報が行き渡り海上公園の認知度が上がるよう努めます。

- (2) 海上公園では、様々なボランティア団体、NPO、地元団体等が活躍しています。このような団体等との連携を含め、今後、貴団体が都民等との協働・連携についてどのように考え、推進していくのか具体的に記載してください。

#### ●協働・連携事業の積極的な取り組み

都民の財産である公園を指定管理者として都民と共に管理運営していく協働事業は、公園運営をする中での大きな柱と考えております。都民と共に汗をかき、満足できる事業を計画、実行することが協働事業の基本と考え、充実した事業展開ができるようボランティア団体、NPO、地域組織等に積極的に働きかけ、より良い公園運営を目指します。

現在活動しているボランティア団体を尊重すると共に、新たに多くの方が参加できる活動内容を計画し、子どもから老人まで多くの方が参加できる協働事業により公園を運営してゆきます。

#### ●「安心して遊べる海の公園」がテーマの協働事業

海上公園は様々な施設を有する公園が多く、キャンプ場やバーベキュー広場など多くの方のレジャーに活用されており、公園の特徴である海辺は釣りや潮干狩りなどのマリレジャーで気軽に海に触れ合える場所です。釣りや潮干狩り等のレジャーは海に親しみやすい反面、マナーの悪さや自己責任の無さによる事故が多く発生しています。誰もが“安心して遊べる海の公園”をテーマに、海辺・公園内の清掃活動や釣りのマナー教室などの協働事業を開催します。協働事業によるマナーアップや自然環境に対する意識向上を図り、自律的な公園利用を促進します。

協働事業の企画運営には参加者からのアンケート調査等を基に、協働事業に対するニーズや公園利用のニーズを把握し、新たな協働事業の創出をすると共に公園運営にも反映させてゆきます。“公園にある海をみんなで再生”できるような、人に優しく、環境に優しい協働事業を進めてゆきます。

- (3) 都民等からの様々な要望、苦情に的確に対応するための具体的な考え方及び取組方法について記載してください。

#### ●「サービスマニュアル」による対応基準作成

要望・苦情に対する対応は、「サービスマニュアル」を作成し、公園スタッフ全員が公平で平等な対応できる体制を整えます。公園利用者へのサービス対応に際して、マニュアルに基づいた迅速かつ的確な対応をしてゆく為に、管理運営に関わる全てのスタッフに教育を行います。「サービスマニュアル」には、教育内容（関係法令ほか関連書類、事業計画書、利用者サービス業務の手引き等）を記載し、公園の管理運営の上で必要となる対応基準として運用します。

#### ●公平な接遇ができるスタッフ教育

スタッフは、公園利用者に公平な接遇を行う為に、「サービスマニュアル」に基づいた教育を受講します。「公園が公の施設であることを認識する事」、「利用者へのサービス提供が重要である事」を理解し、平等かつ公平に責任を持った対応が行える人材として育成します。定期的な教育を実施し、スタッフが常に利用者への接遇向上の意識を持ち、より良いサービス提供に努めます。

#### ●スタッフが共有する情報管理

要望を受けたスタッフは、直ちに公園管理所長に報告し、公園利用者への対応を行います。公園に寄せられた要望・苦情は、全て「公園運営管理情報システム」に登録・蓄積することで、スタッフによる検索・閲覧を可能とします。ミーティングにおいても内容や対応結果を報告する事で、スタッフ全員が内容を共有します。蓄積された要望は、「公園運営管理情報システム」を通じて、東京都および連合団体構成員各社の本社からも内容確認が出来る様設備し、スタッフが公園管理に欠けている内容・箇所を把握し、管理者の業務改善・利用者マナーの注意喚起等業務に反映します。

- (4) 海上公園の魅力を向上させ、利用促進を図るため、指定管理者自らが経費を負担し、自主的な事業を実施することも重要となります。指定管理者として自主的な事業を行う際の計画内容を記入してください。

#### ●テニス・スポーツスクールの開催

大井ふ頭中央海浜公園においてテニス・スポーツスクールを開講します。閑散時間帯の利用率の活性化として行います。

スクールの参加は会員としての参加受付だけでなく、当日参加なども受け入れられる体制を考え、幅広くより多くの方が参加できるようにします。

#### ●各種講座の開催

グループ公園には多様な形態の公園があります。それぞれの公園の特徴を活かし、様々な講座を開催します。

- ・野鳥の観察会・海辺の観察会…自然環境に親しんでもらい環境再生に対する学習講座
- ・デイキャンプ講座…アウトドアクッキング講座など大人も楽しめるキャンプ講座
- ・海釣り講座…釣りに親しみ、釣り場でのマナー向上を図る講座

#### ●各種運動施設の用途外使用

平日昼間の閑散時間帯に各種スポーツ施設の用途外使用を図り、利用率向上を図ります。例えば、シルバーエイジを対象にした、健康増進・リハビリを兼ねた健康増進講座を開催します。(デイケア施設、老人ホームなどとの提携も検討)

#### 【4 維持管理等計画】

- (1) 海上公園を適正に維持管理していく前提として、海上公園の果たす社会的役割や位置付けについて、貴団体がどのように認識されているのか、述べてください。

##### ●「利用出来る場所」から「必要な場所」へ

東京都海上公園審議会は今後の海上公園のあるべき姿を「都民とともに育む、緑豊かで活気にあふれた水辺空間」としており、東京都の代行業務を行う指定管理者として私たちもこれを実現する為に「公園利用の活性化」、「自然の再生」、「都民との協働」と言う3つの基本的視点から施策に取り組んでゆきます。

社会にとって公園を「利用できる場所」から「必要な場所」に変えていくのは、公園を管理運営していく上で、必然となるテーマであると私たちは捉えており、そんな中で公園が行わなければならない社会貢献事業の要求が今後ますます増えてくると捉えています。私たちは都立小山内裏公園での指定管理者として経験上そのことを肌で感じており、都民協働事業、子育て支援事業、健康増進事業、社会福祉事業など、各学校やボランティア団体、NPO、地域組織と連携を図り、様々な働きかけと受け入れを行っています。

海上公園は、臨海部における自然環境の保全及び回復、都民の福祉の増進と緑豊かな都市づくりに寄与することはもちろんのこと、「都民協働の場」、「環境教育の場」、「就労訓練の場」、「子育ての場」など、子どもから老人まで、健常者、身障者問わず様々な角度からのアプローチを受け止められる懐の広さも求められています。

私たちは指定管理者として都民の財産である公園を場所として提供するだけでなく、多様なニーズは顧客からの要求だと捉え、様々なコンテンツの答えを提供し顧客満足度を上げ、社会において、公園の地位が確立されて行くよう公園の管理運営をしてゆきます。

- (2) グループ内すべての海上公園を適正に維持管理することは、指定管理者の業務の基本です。各海上公園を適正に維持管理するための基本方針について記載してください。

##### ●維持管理計画と作業マニュアルの作成

維持管理を行うにあたり、適切な維持管理方針が必要です。管理方針は、大井ふ頭中央海浜公園ほか17公園管理運営方針ほか関連書類に則した「維持管理計画・各種作業マニュアル」を作成し、スタッフや委託先による業務実施に活用します。維持管理計画は、「PDCAサイクル」に則り、常に見直しを行い、次の計画策定に反映します。またスタッフ、委託先からの業務の報告は公園所長に伝達されるよう、指揮命令系統を明確にします。

##### ●危険箇所、不法投棄の早期発見、早期対応

スタッフによる日常の巡回点検、夜間警備により危険箇所や不法投棄を早期に発見、対応、常に安全で快適な公園利用が出来る様に努めます。危険箇所が発見された場合は、直ちに利用者に告知し、安全確保の為、利用制限をします。安全が確保された後に、施設の改修や補修を適宜判断し、必要であれば業者へ発注を進めます。また、一つの不法投棄が数多くの不法投棄を呼ぶことから、早期発見、早期対応に努めます。

##### ●PDCAサイクルの実施

利用者が安全で快適な公園利用ができるように、海と森を身近で感じ、触れられる海上公園の特性と管理運営の方針を踏まえた維持管理を行います。品質・安全・管理運営の上で、バランスの取れた維持管理を継続し、質の高い公園を提供する組織体制を構築します。植物管理・施設管理・スポーツ施設管理の維持管理業務は、「ファシリティリーダー」を中心にPDCAサイクルを運営し、質の向上に努めます。また「公園運営管理情報システム」に日々の作業報告や点検内容を蓄積し、作業実施報告書や管理運営面で質の高いサービス提供します。

- (3) 各海上公園を適正に管理するためには、東京都と連携を密にした上で、業務の内容を絶えずチェックする必要があります。維持管理業務を着実に遂行するための東京都との連携・協力・検査体制及び指定管理者による業務の指導・監督・検査体制について記載してください。

### ●維持管理業務水準を設定

大井ふ頭中央海浜公園ほか17公園管理運営方針や他関係仕様書類に則り、維持管理計画、各種作業マニュアルを作成し、各管理項目について管理水準を設定します。計画やマニュアルに基づき、維持管理業務を的確に行ってゆきます。パークミッションによる月1回のパトロール及び連合体構成員による年2回の品質監査を行い、公園管理の状況を認識し、自己評価します。これにより計画で設定した維持管理水準を、「PDCAサイクル」を用いて随時見直し、年間を通した高水準の安定した管理を利用者に提供します。

### ●月次パトロールや品質監査で管理水準を確認する

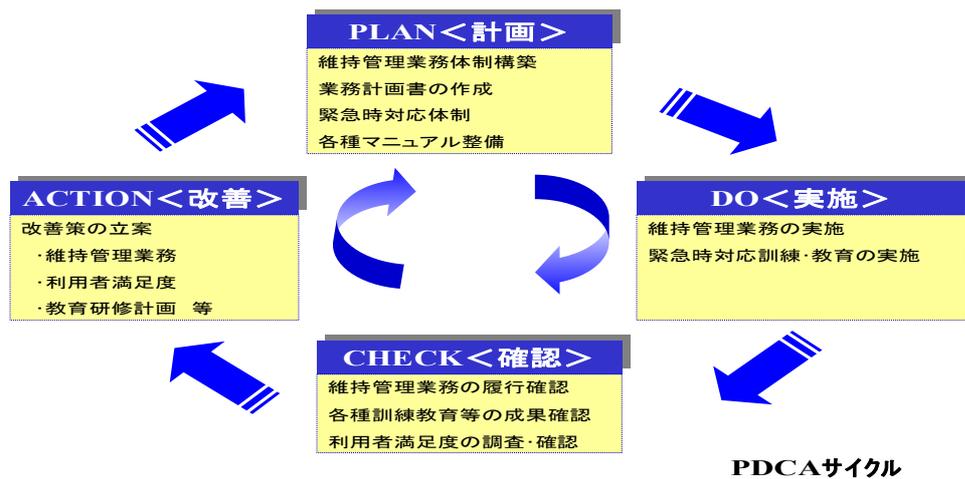
各種作業マニュアルに基づいたチェックシートを作成、評価を行います。

- ・月次パトロール

パークミッションにより、管理運営業務状況を月1回パトロールします。維持管理計画や各種作業マニュアルに則した業務が的確に実施されているか、施設に不具合が無いかな等の確認をします。

- ・年2回の品質監査

連合体構成員により、自ら担当する業務以外の維持管理状況について、年間2回監査を行います。維持管理業務が設定された管理水準に到達されているかどうか見定め、相互評価を行います。



自己評価の方法として、公園利用者に対してアンケートを実施し、広く公園管理運営に対する評価を求めます。利用者から寄せられる評価を真摯に受け止め、より良い公園環境の形成、管理水準の向上に反映させます。

### ●評価結果の維持管理へのフィードバック

月次パトロール、年2回の品質監査によってチェックされた各管理項目の評価や利用者アンケートの評価は、公園管理所長に報告を行います。公園管理所長は「PDCAサイクル」に則り、東京都や連合体構成員との協議の上、改善計画を随時策定し、それ以降の管理業務へ反映させます。

### ●連携・協力・検査体制

東京都との連携は統括所長が一元化して行い、公園運営管理や公園現状等に関する調査・作業指示・東京都が実施又は要請する事業等があった場合には、迅速かつ誠実に対応・協力します。

検査体制につきましても、統括所長を責任者としますが、パークミッションと連絡を取りながら、常にバックアップ体制を構築し対応します。「公園運営管理情報システム」を活用することにより、東京都からの要請に対し、速やかにかつ的確な対応を図ります。

(4) 都民や東京都からの修繕等の要望に対してどのように対応するか、指定管理者としての考え方や対応姿勢について、経費支出の考え方を含めて記載してください。

### ●補修改良計画の策定

スタッフが日々の維持管理の中で「プリメンテナンス」の考え方を踏襲し、チェックシートによる点検活動を行います。スタッフは点検結果を「公園運営管理情報システム」に補修などの必要箇所をデータとして蓄積します。また、公園全体の施設に関する自主診断を行い、5年間の補修改良計画を策定し、事前に補修改良の必要な箇所を把握した上で、補修改良計画を基に東京都と協議を行います。自主診断の結果についてもデータとして蓄積し、それらデータとの照合により、利用者からの要望に対し、迅速で具体的な対応を行える体制を整えます。

より多くの利用者に親しまれる公園を目指す為、マニュアルに基づき、補修改良の優先順位を確立し、常に安全を第一に対応することを基本とします。

### ●要望の受け入れ方法

利用者からの要望は、あらゆる方法により受け入れ、スタッフが随時対応します。また、公園利用者に定期的なアンケートを実施することで、より多くの施設に対する要望を受け付けます。全ての要望は、迅速に所長に伝え、その内容を「公園運営管理情報システム」にデータとして蓄積し、東京都への報告や作業の計画、実行の協議に活用します。

また、要望への回答については、公園管理所内もしくは園内掲示板に掲示します。

### ●常に安全を第一に対応する

危険箇所を早期発見、早期補修する事を維持管理の基本としますが、利用者からの施設の補修や改修に対する要望についても、常に「安全を第一」として対応します。安全に関し、緊急の措置を要するものは、即時対応を基本としますが、大規模な補修や改良の必要な要望については、応急措置、予防処置を行い、最低限の安全を確保した上で、東京都と協議を行い、対応します。その他の要望は、マニュアルに基づき優先順位を確立し対応します。対応が難しい要望についても検討を進め、次年度の補修・改良計画に反映します。

### ●施設補修、施設改良の計画の公表

東京都と指定管理者で協議検討の上、計画されている補修改良計画については、公園管理所や園内掲示板で公表し、利用者に認知して頂きます。利用者に、先に認知頂くことで、要望の件数や内容も絞込みが進むと考えます。

これにより利用者の要望に対し、より多く具体的に対応することが可能となり、管理者としての誠意のある対応の一環につなげてゆきます。

### ●経費支出の考え方

補修・改良の要望に対する資金投入は、安全を第一に、衛生面や利用者の利便性等も考慮し、マニュアルに基づき、優先順位を確立し、計画的に資金投入を行います。平等かつ公平に利用可能な公園となるよう、要望は内容を分類し、「公園運営管理情報システム」にデータとして蓄積することで、東京都と管理所所長との協議に活用し、計画的な施設の補修・改良に役立てます。

- (5) 日々起こりうる事故の予防及び事故が発生した場合の応急対応について、海上公園の特性を踏まえ、指定管理者としての危機管理に係る具体的な取組及び体制を記載してください。併せて、地震等災害の発生時における対応についても記載してください。

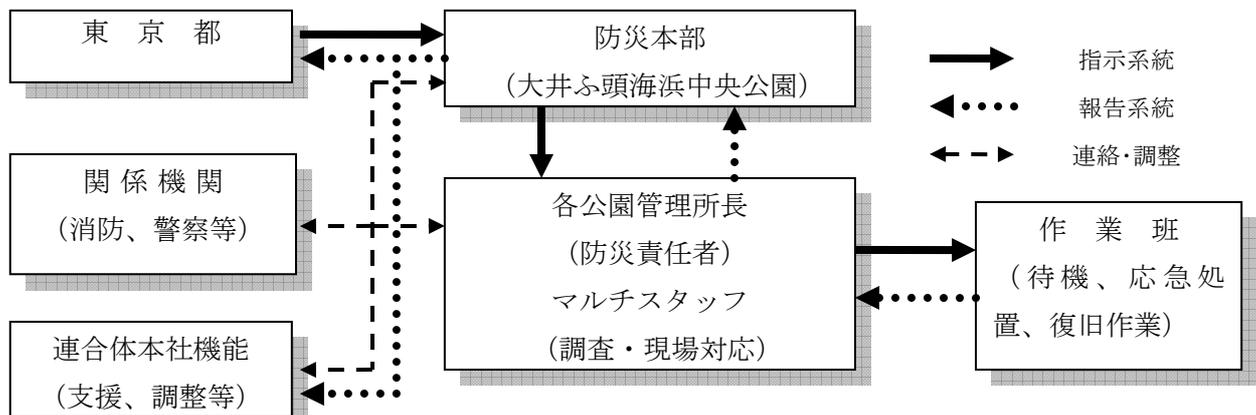
### ●ハザードマップの作成

公園毎の地形・特性・防災機能を把握し、「ハザードマップ」を作成します。「プリメンテナンス」の実行にあたり、「ハザードマップ」を基に、チェックリストによる日常点検と定期点検を実施し、記録すると共に改善点の抽出を行い、災害を未然に防ぎます。また、緊急時対応の資機材を事前から各所に配備し、東京都との協議の上「災害対策マニュアル」を定め、スタッフに対する安全教育訓練を定期的に行います。

### ●情報収集と防災情報発令時の対応

管理所の所在する公園には、情報端末を配備し、日常的に地震・気象情報を監視し、警報等の発令を即座に確認できる機能を確保し、それ以外の公園は、携帯電話を使用し、巡回責任者と迅速な情報伝達を行います。なお、注意報発令時には準備体制、警報発令時にはスタッフの待機体制を整えます。災害発生時には、大井ふ頭中央海浜公園に防災本部を設置し、統括所長を防災本部長と定め、情報収集、指示、及び東京都、関係機関、本社機能との連絡調整を行います。また、各公園の所長を防災責任者と定め、連絡体制系統図に基づき、迅速な対応を行います。

#### \*緊急連絡体系図\*



\*各公園管理所共、緊急性が有る場合は上記系統図のほか、東京都へ直接連絡をする。

### ●海の事故対策として

海辺の事故対策として巡回警備を強化し、未然防止を徹底し、夏期繁忙期にはライフセーバーボランティアを募集し、水上安全法取得スタッフの配置等、砂浜の監視業務を強化します。

### ●事件・事故発生時の対応

速やかに現場に駆けつけ、状況判断をし、傷病者等への応急手当及び現場の暫定的な安全対策を行います。組織的にかつ誠意をもって迅速な対応します。状況報告を東京都に報告し、必要に応じて警察、消防等の関係機関に連絡します。

### ●災害時の対応

警報発令時には、各公園管理所にスタッフを複数体制で待機させ、利用者や住民の安全を第一に、園内の巡回を実施し状況を把握します。被害が予測される場合は、作業班を待機させ、応急作業を行うと共に、「パークミッション」や本社機能のバックアップにより、臨機応変な対応ができる体制を確保します。公園に被害が生じた場合は、利用者の安全を第一に応急処置を行います。

### ●賠償責任保険への加入

私たちは、公園利用者や第三者の施設などに対し、万一、法律上の損害賠償責任が生じた場合を想定し、その損害を補償するために、予め『総合賠償責任保険』へ加入します。