

葛西海浜公園

事業計画書

公益財団法人東京都公園協会

指定管理者候補者の提案額

1 施設名称

葛西海浜公園

2 指定管理者候補者

公益財団法人東京都公園協会

3 収支計画書

単位：千円

項目	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度	計
総支出額	57,628	57,628	57,628	57,628	57,628	288,140
利用料金収入	—	—	—	—	—	—
差引 (都への提案額)	57,628	57,628	57,628	57,628	57,628	288,140

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。

社会資本、公の施設としての海上公園の価値のさらなる向上



東京都公園協会は、都市緑化に関する普及啓発、水上バスの運航や水辺環境の利活用といった『公益事業』、安全・安心で魅力ある公園を提供する『公園管理』、駐車場や物品販売による『収益事業』の3つが、相互に効果を高める三位一体の事業を展開してきました。

平成22年3月25日には公益財団法人の認定を受け、これまで以上に公益性を重視し、都民の生活に安らぎとゆとりをもたらす、日本の文化を世界に発信する取組を行っています。

葛西海浜公園の管理にあたっては、都立公園管理の実績と、公益財団法人としての公益性、組織の安定性を活かして、次に示す基本的考え方のもとで、社会資本、公の施設としての海上公園の価値をさらに高める管理を行います。



管理運営の基本的考え方

海上公園は、都民の生活に憩いというおいを与えるばかりでなく、環境、防災、教育、健康、文化等の観点から不可欠な社会資本です。こうした海上公園の特性を踏まえ、“公平・公正で高水準を保つ管理運営”、“効率と質を両立させる管理運営”が求められるものと考えます。

① 公平・公正で高水準を保つ管理運営

私たちは、これまでに培ってきた豊富な知識・技術・経験を礎に、公益的意識を常に持ち、公平・公正で高水準の管理運営に努めるとともに、公園管理の状況を自ら認識し向上していくため PDCA サイクルを基本とした点検・評価を行い、公の施設の管理者としての責任を全うします。

② 効率と質を両立させる管理運営（葛西臨海公園との一体管理）

葛西海浜公園の場合、隣接する建設局所管の葛西臨海公園と一体的に利用されており、利用者は管理区分を意識せず楽しんでいきます。管理運営においても、両公園を一体化することにより、利用者対応を両管理事務所で同じ水準で行えるなどのサービス向上、一体的な広報展開による利用促進効果、人材や資材投入の効率化によって生じた余力を質の向上に使える好循環等が期待されます。そこで、葛西臨海公園の指定管理者である私たちが、両公園を一体的に管理することにより、効率化と質の向上の両立が図れるものと考えます。

葛西海浜公園で特に重視する管理運営の視点

視点1 東京の自然を次世代に継承します <自然環境保全・回復の視点>

葛西海浜公園は、都市の貴重な水辺空間であり、生物多様性と自然環境の保全に配慮した管理運営が求められます。そこで、自然環境調査を実施し、その結果を管理運営に反映します。特に、東京最後の自然の海として保全・回復を図る葛西沖・三枚洲では、その自然とそこで育まれた海の文化を大切に守り、次世代に継承します。

視点2 東京の顔となる公園づくりを進めます <利用促進の視点>

葛西海浜公園は、葛西臨海公園及び葛西臨海水族園と一体となった東京湾岸部の観光レクリエーション拠点のひとつです。今後も多くの人に親しまれる公園となるよう、東京の顔となる魅力を備えた公園づくりを進めます。

視点3 安全対策を万全にします <安全確保の視点>

葛西海浜公園は、海と親しめる一方で水難事故や高潮・落雷等の危険も有しています。また、船舶航行の安全確保も求められるなど、海上公園特有の管理運営が必要です。そこで、安全対策に万全を期するとともに、災害時の避難場所となる葛西臨海公園と一体的に発災時対応機能を発揮できる体制づくりを行います。

視点4 都民協働のコーディネーターとしての役割を果たします <都民協働の視点>

これからの公園には、多様な主体との“協働”を通じて、公園を核としたコミュニティ形成を促し、地域環境の向上や地域活性化にも資することが求められます。私たちは、都民の自発的な活動を促進する都民協働のコーディネーターとしての役割を果たします。

- (2) 葛西海浜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。

海の自然の保全・回復と海を実感できる空間の提供

TOKYO PARKS



海上公園は、「失われた東京の海を都民の手に取り戻す」という都民の願いを具現化したものです。中でも、葛西海浜公園は、東京に最後まで残った海の自然を積極的に保全・回復するとともに、海を実感できる海浜レクリエーションの拠点となる公園として海上公園構想の原点となる公園です。私たちは、葛西海浜公園のこうした役割を十分認識し、葛西臨海公園と一体となった効率的な管理運営によって、都民協働による海の自然の保全・回復と、安全・安心に楽しめるなぎさのレクリエーション環境づくりに努めます。

重要事項1：貴重な干潟環境の保全・回復

一般利用者の立入を禁じた東なぎさ及び三枚洲の干潟は、海上公園で唯一自然の海を残している自然保護地区です。大学等の研究機関と連携した自然環境のモニタリング調査をより一層充実し、その結果を共有・活用することで、水質浄化や干潟環境の適切な保全・回復、情報提供に反映します。



【ノウハウの活用】

- ・葛西臨海水族園、大学等の研究機関、NPO等との情報交流、技術交流の実績の活用
- ・研究機関やNPOが行った自然資源に関する調査データの共有、資源の保全継承のための管理方策の検討や普及啓発のノウハウの活用

【主な業務展開】

- ・葛西臨海水族園、鳥類園、東京海洋大学等との連携による干潟の環境調査の強化と調査データの共有
- ・港湾局、環境局が行った水質調査データの共有と活用
- ・調査結果を活用した、観察会等の開催や葛西生きものステーション等での情報提供による普及啓発

重要事項2：海を実感できるレクリエーション環境づくり

一般利用に開放されている西なぎさは、浜遊び、釣り、自然観察、スポーツカイトなどで親しまれています。これらの利用者ニーズを踏まえつつ、潮の満ち引きによるダイナミックな変化の体験、和船など昔の葛西の文化の体験、雄大な展望の享受など、“葛西の海の自然と文化を実感できる”レクリエーション環境をより充実させます。



【ノウハウの活用】

- ・スポーツカイト愛好者による体験会、鳥類園スタッフによる野鳥観察会の実施など、公園の特性を活かしたレクリエーション機会を都民協働で提供してきた実績の活用
- ・公園の資源を熟知している強みと、資源を活かした魅力づくりのノウハウの活用
- ・満足度調査やイベント時のアンケート調査等、利用者のニーズを的確に捉えて対応してきた公園管理の実績と、多様な利用者との合意形成ノウハウの活用

【主な業務展開】

- ・スポーツカイト等、広大な海辺を活かした体験型イベントの継続と充実
- ・NPOとの協働による、和船体験など昔の葛西の暮らしと文化を学ぶイベント開催の継続
- ・雄大な展望、潮の干満による景観や生物の変化など、なぎさの魅力資源の掘り起こしと活用
- ・葛西臨海公園、葛西臨海水族園、NPO等との協働による誰もが楽しく参加できる自然観察プログラムの実施

重要事項3：葛西海浜公園特有の安全確保

葛西海浜公園では、砂浜や海を素足で遊ぶ人も多いため、貝殻片や危険生物によるケガ等がないよう、日常の安全点検や注意喚起を十分に行います。さらに、津波や落雷の際の的確な避難誘導、船舶の安全航行を支える灯浮標等の適正な管理など、海浜公園に特有の安全確保を重視した管理を行います。



【ノウハウの活用】

- ・アメニティ巡回における日常での利用指導や安全点検のノウハウと、自治体・警察・消防等と連携した事件・事故防止への取組ノウハウの活用
- ・気象事業者からリアルタイムの情報を入手し、チリ地震に伴う津波警報発令時の立入禁止措置、雷発生時の利用者の避難誘導など、気象災害に的確に対応し事故を未然に防止してきたノウハウの活用
- ・これまでの葛西海浜公園の管理で蓄積した航行安全施設の管理ノウハウの活用

【主な業務展開】

- ・なぎさに散乱するゴミ、漂着物、貝殻やガラス片などの危険物の除去、清掃の徹底
- ・看板や放送による利用者への注意喚起
- ・ファーストエイド（ケガや急病への初期対応）体制の確立
- ・ライフセーバーの配置による利用者の多い夏季の安全確保
- ・高潮・津波・落雷など気象災害に対する備えの充実と、発生時の的確な安全確保
- ・護岸、海浜、航行安全施設の安全点検の強化

重要事項4:多様な主体とのパートナーシップによる公園づくり

海上公園は構想段階から“都民とともに育てていく”ことが重視されています。そこで、自然環境調査や自然観察における葛西臨海水族園、大学、NPO 等との協働、清掃活動やイベントにおける都民、NPO、企業等との協働など、都民協働事業をより充実させるための環境づくりや仕組みづくりに力を入れていきます。

【ノウハウの活用】

- ・葛西海浜公園での企業 CSR によるなぎさのクリーンアップ活動の実績をはじめ、多くの都立公園での地域の人々やNPO 等との協働による花壇づくり、イベント開催の実績の活用
- ・「緑と水の市民カレッジ」、「東京パークフレンド」、「公園友の会」など、当協会が進めてきた都民協働のための人材育成及び連携の基盤づくりの実績を最大限に活用
- ・当協会が平成 21 年度に策定した『都民協働基本計画』及び『都民協働 3 カ年行動計画（平成 22～24 年度）』において示した、都民協働を進める方向性と具体的取組の実践

【主な業務展開】

- ・自然環境調査における大学等の研究機関やNPO との協働の継続・拡大と情報の共有
- ・なぎさのクリーンアップ活動や海を楽しむイベント開催等での都民、企業、NPO 等との協働の拡大
- ・現状の協力団体との連携の継続と新規の協働先の開拓による事業の充実
- ・『都民協働基本計画』に基づいた、パートナーシップを拡げる仕組みづくり



葛西臨海公園との一体管理

利用者は、隣接する葛西海浜公園と葛西臨海公園を一体的に楽しみ、問い合わせや苦情、ケガ等の緊急事態の際にも、管理区分を意識せず葛西臨海公園サービスセンターに訪れる人が多い状況にあります。そこで、両公園の一体的な管理運営により、利用者対応をはじめとするサービスの向上と業務の効率化を図ります。

【ノウハウの活用】

- ・指定管理者として葛西海浜公園の管理を開始して以来、葛西臨海公園との一体管理を行っており、これまでに蓄積した維持管理業務の効率化ノウハウの活用
- ・利用者からの質問やケガに対する応急処置などの利用者対応において、管理区分にかかわらず、臨海公園、海浜公園どちらの管理事務所でも同じ水準で行える体制を確立している実績の活用
- ・葛西臨海公園及び本社広報窓口がこれまで培ってきた広報経路（マスコミ約 200 社とのパイプ）とノウハウの活用

【主な業務展開】

- ・葛西臨海公園と葛西海浜公園の一体管理による、資材等の有効活用と維持管理業務の効率化
- ・両公園での共催イベントの開催など、共同事業による質の高いサービスの提供
- ・両公園での情報共有による同水準での利用者対応など利用者サービスの向上
- ・葛西臨海公園の有する広報経路を活用した一体的広報による利用促進



- (2) 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。

組織力を活かしたサポート体制

TOKYO PARKS



私たちは、「現場のことは現場で」をモットーに、日常的な来園者サービスや施設管理は、管理事務所及び西なぎさ案内所に海の管理の経験を有する人材を配置し、的確かつ迅速に対応します。さらに、それらを葛西臨海公園サービスセンター及び統括組織である本社がサポートします。

管理事務所と本社の役割分担や指揮命令系統 (p.13 組織図参照)

葛西海浜公園では、西なぎさでの事故等に備え、西なぎさ案内所に人員を常駐させる管理体制を整えます。また、葛西臨海公園サービスセンターとの一体管理体制を構築し、緊急時対応や利用促進などの業務執行体制を強化します。

海浜公園管理事務所及び西なぎさ案内所には、海の管理の経験を有する人材を優先的に配置します。また、夏季など利用者の多い時期には、ライフセーバーを含む現場スタッフを増員して利用者サービスや安全確保を充実させます。

指定管理者業務に関する連絡調整は、統括組織である本社の「公園課」が窓口となって対応し、指揮命令系統を一元化します。自然災害・事故防止・緊急対応については専門性を有する「技術管理課」が、協定基本事項に関することは「事業企画課」が担当します。

さらに、葛西臨海公園の属する「葛西ブロック」に葛西海浜公園も組み入れ、ブロックを統括する葛西臨海公園サービスセンターが、共同作業の実施など、包括的にサポートします。

スタッフの技術や能力向上に向けた取組み

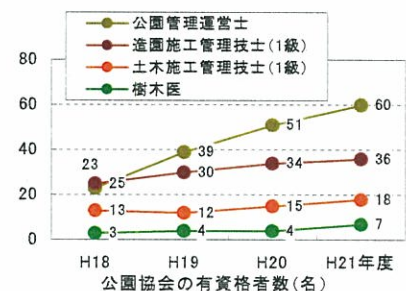
パークマネジメントやボランティアコーディネートの他、災害時対応や安全管理に関する研修を継続的に実施し、知識・能力の向上に努めます。また、CSトレーナーの指導により接遇の向上に努めます。

① 海の公園特有の技術・知識習得のための研修

- 水難事故や落雷等の気象災害にも的確な対応ができるよう、上級救命講習、AED講習、ライフセーバーによる救助デモンストレーション等で実地訓練を含めた研修を強化します。
- 海の生きもの等に関する利用者からの問い合わせにも的確に対応できるよう、自然環境調査の報告会を行い、情報を共有します。
- その他、浜遊びの指導など、葛西海浜公園の管理に求められる知識や技術を身につけるため、自主的な勉強会を実施します。

② 職員の資質向上に向けた研修及び資格取得への支援

- 公園管理や利用者サービスの向上、災害時対応・安全管理等の各種研修を実施します。
- 「資格取得支援研修」の実施を継続し、造園技能士や造園施工管理技士など公園管理技術関連資格の取得を促進します。



■ 主な研修の目的と内容

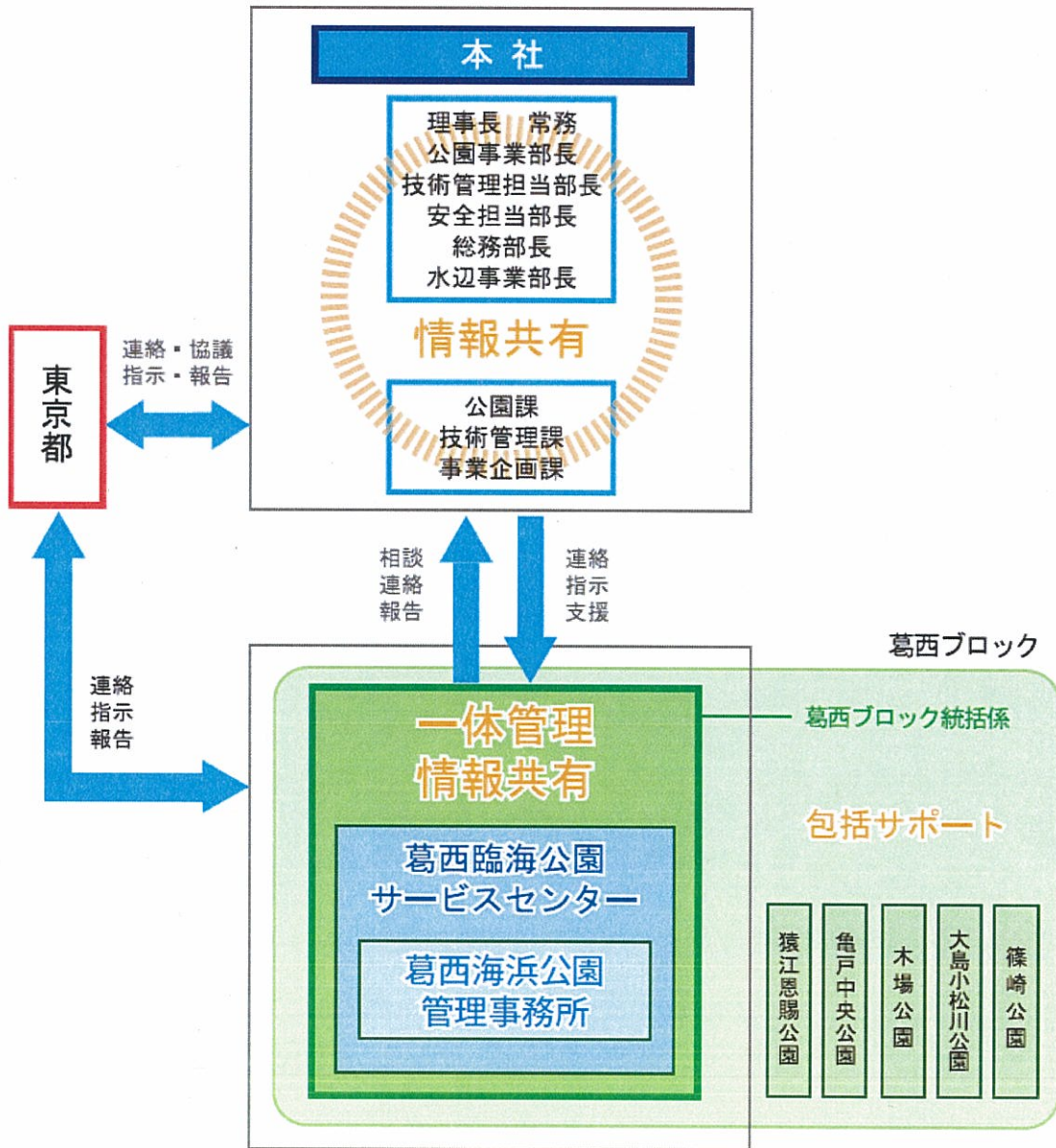
目的	内容	頻度・対象
公園管理の専門技術向上	・公園管理者研修、植物管理実務研修 ・造園施工管理技士や造園技能士等の資格取得研修	随時：現場実務従事者対象 年1回：希望者対象
利用者サービスの向上	・CSトレーナーによる教育、指導 ・ボランティアコーディネーター研修 ・海浜生物等の知識習得のための調査報告会の開催 ・浜遊び指導、迷子対応等の勉強会の実施	随時：全職員対象、非常勤含む 随時：現場実務従事者対象 随時：全職員対象、非常勤含む 随時：全職員対象、非常勤含む
災害時対応・救急救命知識の向上	・震災時利用計画、震災対策マニュアルの研修 ・津波、高潮など海上公園特有の災害時対応訓練 ・上級救命講習、AED(自動体外式除細動器)講習等 ・ライフセーバーによる救助デモンストレーション	年1回：全職員対象 年1回：全職員対象、非常勤含む 順次受講 3年で再受講 年1回：全職員対象、非常勤含む
公的施設としての公共性確保	・事故防止研修、人権問題研修、個人情報保護等研修 ・公園行政関連法令等の研修	1回/3年：全職員対象 年1回：新人対象

③ 実践的教育(OJT)の強化

- 作業効率化とともにOJTを通じた職員の技術・技能のレベルアップに大きな効果を発揮している、ブロック内の複数公園による「共同作業」を今後も継続します。また、維持管理業務を通して取り組んだ工夫や体験等をまとめ、発表する「公園等業務研究・体験発表会」を開催し、職員の意欲向上を図ります。



組織図



○車両・用具等の配置

- 都所管物品の配置は、原則として現状どおりとし、必要に応じて葛西臨海公園サービスセンター、葛西海浜公園管理事務所及び西なぎさ案内所に移動して使用するものとします。
- 物品管理は、物品取扱要領に則り、港湾局所管分を明確に区別して行ないます。

3 管理運営計画

- (1) 葛西海浜公園をより多数の都民等に利用していただくには、その特性や都民等のニーズを把握し、施設の有効活用を図りながら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、葛西海浜公園の魅力積極的に都民等へ情報発信していく手法についても、併せて示してください。

多くの利用者に海を実感してもらうための管理運営

TOKYO PARKS



葛西海浜公園の管理運営の第一の目的は、“多くの人々に海辺の多様な魅力を実感してもらう”ことにあると考えます。大部分の利用者が浜遊びに訪れ、バーベキュー利用者も増加しているといった利用特性を踏まえれば、多様な海浜レクリエーション利用を促すサービスの提供、保全と利用が共存できる海辺の確保、公園の環境やサービスについての情報発信がポイントと考えて管理運営を進め、利用促進を図ります。

多様な海浜レクリエーション利用を促すサービス提供

海の自然に触れ、海の魅力を体感する場となる西なぎさは、多様な海浜レクリエーションが安心して楽しめる東京の名所となることが求められます。

そこで、多くの人に広大で開放的な砂浜と草地（海風の広場）の環境を活かした多様なレクリエーションを楽しんでもらうため、安全確保に配慮しつつ、葛西臨海公園を含めた利用プログラム（一般向け、学校向け：1日コース、半日コース等）の開発、浜遊びの手引きの作成、イベントの実施により、季節に応じたなぎさの楽しみ方のPR等を行います。また、展望案内板の設置、足洗い場へのホースの設置等利用者ニーズに応えるサービス提供します。



多様な海浜レクリエーション利用を促すサービス提供

①浜遊び	<ul style="list-style-type: none"> 葛西臨海公園を含めた利用プログラム（1日コース、半日コース等）の開発 浜遊びの手引きの作成・配布 サンドアート展など、なぎさの特性を活かしたイベントの実施 展望を楽しむ拠り所となる展望案内板の設置 足洗い場のサービス向上（シャワー代わりに使えるホースの設置等）
②釣り、潮干狩り	<ul style="list-style-type: none"> 季節に応じた釣れる魚の紹介などの情報発信 波浪の特徴など、安全な利用のための注意事項の周知
③自然観察	<ul style="list-style-type: none"> 各種環境調査結果を基に、植生マップ、生きものマップ、紹介パネル等の作成 管理事務所1階「葛西生きものステーション」の展示スペースの充実や、『葛西臨海・海浜公園 生きものフォトブック』の発行など利用者への情報発信のより一層の充実 アメニティ巡回での自然観察への指導、アドバイス 海の自然に親しみ、学習する契機となる観察会等の実施
④スポーツカイト	<ul style="list-style-type: none"> 海風を利用したスポーツレクリエーションのため「海風の広場」を引き続き開放 スポーツカイト全国大会や体験会、凧作り教室等のイベントによる競技の普及 表示や巡回による利用上の注意事項の周知徹底
⑤バーベキュー	<ul style="list-style-type: none"> 葛西臨海公園バーベキュー広場（手ぶらでバーベキュー）との一体利用をPR 火気の適正利用、ごみの持ち帰りなど利用マナー、ルールの周知徹底

保全と利用が共存できる里海づくり

葛西海浜公園では、東京に最後まで残った葛西沖、三枚洲の海を積極的に保全・回復するとともに、海を実感できる空間の提供が求められています。

そのため、一般利用者の立入を禁じた東なぎさでは自然保護地区としての機能を徹底し、一般に開放する西なぎさでは保全と利用が共存できる「里海づくり」を都民協働によって進めます。

具体的には、干潟の環境の実態把握のため大学等の研究機関との連携による各種調査を実施し、その結果を管理方針に反映させるとともに、ビーチクリーンアップ活動の拡大によるきれいで安全な砂浜の確保、陸域の草地における生物の生息とレクリエーション利用の共存に向けた管理を進めます。



保全と利用が共存できる里海づくり

①干潟の環境の保全回復	<ul style="list-style-type: none"> 自然保護地区である東なぎさの一般利用者の立入禁止を徹底 干潟の機能や実態把握のため、大学等の研究調査の誘導 自然環境調査を継続的に実施し、その結果を維持管理方針に反映
②きれいで安全な砂浜	<ul style="list-style-type: none"> 西なぎさのアメニティ巡回での安全点検の強化 砂浜に散乱するゴミ、漂着物、貝殻やガラス片などの危険物の除去、清掃 ボランティア等によるビーチクリーンアップ活動の拡大
③陸域の草地環境の保全と利用	<ul style="list-style-type: none"> 季節ごとの植生状況の把握のための植生調査の実施と園内植生マップ作成 海浜植物の生育環境と、ヒバリ、シロチドリなどの営巣環境に配慮しつつ、利用上、安全上必要な草刈の実施

🌿 利用ルールの指導・不適正利用の是正

葛西海浜公園では、利用者の安全や自然環境保全の観点から、水上バイクの係留や水路への進入禁止、東なぎさへの立入り禁止などの規制が行われています。また、投げ釣りなどの危険行為、貝類の大量捕獲といった不適正利用に対する苦情が寄せられています。

これらの不適正利用に対しては、日々の巡回を強化するとともに、発見した場合には明確な根拠に基づく注意・指導を行なうことで、理解を促し再発防止に努めます。また、禁止行為や利用ルールに関する制札板の設置など予防措置を講じます。

■利用のルール指導・不適正利用の是正

①水上バイクの不法係留や水路への進入対策	<ul style="list-style-type: none"> ・侵入禁止エリアを示す看板や横断幕の設置 ・不適正利用者を発見した場合、放送による指導、現場での対面による指導等
②東なぎさへの立入り対策	<ul style="list-style-type: none"> ・東なぎさに船で客を運び入れる業者がいるため、東なぎさの立入りへの監視強化、東京港管理事務所から漁連へ注意要請 ・不適正利用者を発見した場合、湾岸警察署に通報するとともに、立入禁止区域であることの説明及び厳重注意
③不適正利用に対する予防措置	<ul style="list-style-type: none"> ・禁止行為や利用ルールに関する制札板の設置やパンフレット類の配布 ・アメニティ巡回等による監視や園内放送による注意・指導の強化 ・警察や東京海上保安部との連携の強化

🌿 ささまざまな媒体を利用した公園の利用案内・情報発信

多くの人の公園利用を促すためには、公園の魅力ある資源やイベント等の最新情報を、さまざまなメディアを適切に利用し、誰にもわかりやすく伝わるよう配慮して発信することが重要です。

葛西海浜公園では、西なぎさへ至るルート上（駅前、葛西臨海公園メイン通路沿い、クリスタルビュー等）で、海と触れあえること、海辺の生きものが見られること、雄大な景観が楽しめることなど海浜公園の魅力、写真やライブカメラによる映像を用いて積極的にアピールし、利用を促します。加えて、日々の潮位や利用上の注意事項など安全に楽しむための情報発信に努めます。

また、野鳥観察会と葛西臨海公園の水仙まつりとの一体広報により 204 件のマスコミリリースが実現し、参加者の増加につながったように、葛西臨海公園と一体となった情報発信は利用促進効果が高く、葛西臨海公園及び本社広報窓口の広報経路・ノウハウを活用した広報展開を今後も積極的に行っていきます。

■公園の利用案内・情報発信

①多様なメディアを活用した情報発信	<ul style="list-style-type: none"> ・ホームページ「公園へ行こう！」による情報発信の充実(年間アクセス数約 2700 万 PV) 公園で見られる動植物の検索機能の付加、英語版の充実、 「葛西海浜公園最新情報」等アップトゥーデイトな情報発信 など ・葛西臨海公園と一体に、イベント開催予定や見どころ情報などを掲載した「葛西臨海・海浜公園インフォメーション」の定期的な作成、配布 ・イベント時のマスメディア等への情報発信の働きかけ（葛西臨海公園と一体広報） JR 東日本等交通機関との連携による駅や車内へのポスター等の掲示 マスコミ約 200 社とのパイプを活用した新聞・雑誌・テレビ等マスメディアでの広報 など ・園内で活動する NPO、ホテルシーサイド江戸川、江戸川区等との連携による情報発信
②現地（駅前～葛西臨海公園～西なぎさ）での情報発信	<ul style="list-style-type: none"> ・駅前の情報ボード、クリスタルビュー、西なぎさ案内所でのインフォメーション機能のさらなる充実 葛西海浜公園の魅力（なぎさからの景観や野鳥など）を伝える写真等の掲示 情報ボードによる「本日の潮位」や注意事項の周知 など
③ライブカメラの設置	<ul style="list-style-type: none"> ・ライブカメラによる映像を葛西臨海公園内やホームページで配信（カメラ設置については港湾局と協議）
④広域的な情報の提供	<ul style="list-style-type: none"> ・公園及び周辺の観光資源、飲食店・商店等を掲載した「地域周遊マップ」の継続配布と、公園、周辺施設等の双方での配布の働きかけ
⑤誰にもわかりやすい情報提供	<ul style="list-style-type: none"> ・パンフレットやサイン類の多言語対応（英・中・韓） ・直感的にわかりやすいピクトグラムを活用 など

(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。地域を中心とした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。

多様な主体のアイデアや能力を活かす都民協働

TOKYO PARKS



私たちは、都民協働のコーディネーターとして、都民、NPO、企業等との協働を促進し、多様な主体のアイデアや能力を活かした管理運営を推進します。

都民協働の基本的考え方

私たちは、都民協働を推進するため、体験イベントや情報提供など「協働のきっかけづくり」、資材等の支援やモチベーションを高める表彰など「活動しやすい環境づくり」、団体間のネットワーク構築など「協働の輪を拓く仕組みづくり」に取り組んできました。

さらに、平成 21 年度に、当協会の都民協働に対する考え方や取組を示した『都民協働基本計画』及び『都民協働 3 年行動計画（平成 22～24 年度）』を策定し、今後、当協会の人材強化など「協働を支える土台づくり」にも一層力を入れて取組み、都民協働のコーディネーターとしての役割を果たしていきます。

■ 都民協働のコーディネーターとしての本協会の取組

① 協働のきっかけづくり	<ul style="list-style-type: none"> ・多くの人が参加しやすい、楽しいイベント等の工夫 ボランティア体験、漂流物の清掃と流木クラフトの組み合わせ等 ・CSR 活動としてビーチクリーンアップ等に協力していただける企業等の募集 ・学校の体験学習等の受け入れ ・管理事務所や協会ホームページ、「みどりのiプラザ」での情報発信 など
② 活動しやすい環境づくり	<ul style="list-style-type: none"> ・「緑と水の市民カレッジ」等を活用した技術や知識向上への支援 ・活動に必要な道具、資材、設備等の支援 ・ボランティアの連絡組織「公園友の会」の組織化 ・モチベーション向上のためのボランティアの活動紹介や表彰の実施 など
③ 協働の輪を拓く仕組みづくり	<ul style="list-style-type: none"> ・同種の活動を行っている団体等とのネットワーク構築への支援 ・地域コミュニティとの連携の強化 など
④ 協働を支える土台づくり	<ul style="list-style-type: none"> ・活動をコーディネートできる人材の強化と必要な資金の確保 ・活動を進めるために必要な物品等の整備 など

葛西海浜公園における協働事業の充実

これまでに築いてきた協働団体との連携を継続、強化するとともに、新規の協働先の開拓を行い、葛西海浜公園を舞台とした都民協働事業をさらに充実させます。

① 多様な主体との連携による自然環境調査

- ・自然環境に関する調査を、水生生物は「葛西臨海水族園」や「東京海洋大学」、鳥類は「NPO 法人生態教育センター」、植物は「江東植物愛好会」と連携して引き続き行うとともに、研究機関や NPO と連携してより充実した調査へと発展させます。
- ・自然環境調査の結果は、葛西生きものステーションでの展示をはじめ、公園の魅力を PR する素材とするなど管理運営に活用していきます。



水生生物調査

② 自然観察イベントの充実

- ・葛西臨海水族園との共催による「干潟の生物調査と観察会」を引き続き開催します。(H21 年度実績：2 回・35 人)
- ・楽しく学習できる工夫をして利用者に好評を得ている、「NPO 法人生態教育センター」との協働による「野鳥観察会」をより充実させます。



なぎさの清掃活動

③ なぎさのクリーンアップと里海づくり

- ・「NPO 法人生態教育センター」、「葛西東渚・鳥類園友の会」、「都漁連内湾釣漁協議会」、「日本野鳥の会」等のボランティアによる西なぎさ、東なぎさのクリーンアップ活動を拡大します。また、学校や企業の社会貢献活動の受け入れ等、新たな協働先を開拓します。
(H21 年度実績：西なぎさ 7 回・575 人、東なぎさ 2 回・165 人)
- ・「NPO 法人ふるさと東京を考える実行委員会」による里海づくり体験イベント（清掃、和船体験等）を協働事業として継続します。



凧作り教室

④ スポーツカイト体験

- ・スポーツカイト愛好者がインストラクターとなって行っているスポーツカイト体験会と子供凧作り教室を、指導者を増員して参加者の拡大を図るなど一層の充実を図ります。(H21 年度実績：6 回・326 人)

(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や取組方法について記載してください。

要望や苦情はよりよい公園づくりへのヒント



葛西海浜公園には自然保護と公園利用の両面からさまざまな要望や苦情が寄せられます。これらの中には、スポーツカイト利用者の要望から海風の広場が設けられた例があるように、公園づくりへのヒントが含まれていると捉え、利用者の声は真摯に受け止め、よりよい公園づくりにつなげていきます。

そのため、利用者の声を受け止める機会や手段の拡充、要望や苦情への公平・公正かつ迅速な対応に努めるとともに、情報共有と点検評価を踏まえて改善策を検討し管理運営に反映させます。

利用者の声を受け止める機会・手段の拡充

利用者の声を受け止める機会や手段を拡充し、要望やニーズの的確な把握に努めます。

また、葛西臨海水族園、水上バス、東京都、江戸川区等関係機関との連絡を密にして情報の共有に努めます。

■利用者の声を受け止める手段

① 日常的な要望把握	<ul style="list-style-type: none"> ・ 日常の管理業務における利用者とのコミュニケーションの強化 ・ 管理事務所と西なぎさ案内所に設置した「ご意見箱」による日常的な要望把握 ・ 要望等をスタッフ全員で共有するための記録作成 など
② 本社「お客様サポートセンター」での要望受付	<ul style="list-style-type: none"> ・ 西なぎさ案内所、管理事務所、水上バス乗り場、ホームページ、刊行物等への「お客様サポートセンター」の電話番号とメールアドレスの明示
③ アンケートによる利用者ニーズの把握	<ul style="list-style-type: none"> ・ 「顧客満足度調査」「パークフレンドモニター調査」の定期的実施 ・ イベント開催時等におけるアンケート調査の実施 など
④ 第一報システム	<ul style="list-style-type: none"> ・ 苦情になる前の些細な出来事、気になることを本社へ報告するシステム ・ 他公園からの情報を参考に、苦情に発展する前に適切な対策を講ずる等、予防的対応に活用

要望や苦情への迅速・公平な対応

要望や苦情には迅速・公平に対応するとともに、その結果を公表し透明性を確保します。

① 迅速な対応と組織的サポート

- ・ 受け付けた要望や苦情は、「要望・苦情対応マニュアル」に基づき、右図に示す連携体制において、迅速かつ公平な対応を行います。
- ・ 苦情や要望に対しては、公園をよりよくするための貴重な意見として受け止め、「できる、できない」あるいは「いつまでに回答する」も含め、24時間以内に迅速な回答を行う「ワンデイレスポンス」を徹底します。



要望や苦情への対応体制

② 豊富な公園管理の経験を踏まえた要望への公平な対応

- ・ 不適切な要望には毅然とした態度で臨み、特定の意見に偏らない公平な対応に努めます。
- ・ 意見が対立する場合は、事実関係を調査し、必要に応じて、他の利用者から第三者的立場での意見を求めたり、利害関係者の直接対話の場を設定して合意形成を図ります。

③ 情報公開による透明性の確保

- ・ 要望の内容及び対応結果は、申し出者や関係者のプライバシーに配慮しつつ、管理事務所の情報ボード等で公開し透明性を確保します。

情報共有と点検評価による公園管理への反映

要望や苦情は組織として情報共有、点検評価を行い、よりよい公園づくりにつなげます。

① 要望や苦情の公園管理への反映

- ・ 受け付けた要望・苦情とその対応結果は、「お客様サポートセンター」でデータベース化と傾向の分析（季節別・公園別）を行い、全社的に情報を共有することで日々の公園管理にフィードバックする予防的対応を行います。また、東京都ともこれら情報を共有します。
- ・ 整理・分析された情報は、「CS推進委員会」で評価し、経営会議で改善策を決定した上で、その内容を管理事務所に指示することで、よりよい公園づくりを進めます。

② 職員研修(OFF-JTとOJT)

- ・ 職員によって苦情要望に対する対応が異ならないよう、ロールプレイングなどを取り入れた接客研修などの講習会（OFF-JT）や、実際に利用者ボランティア活動に参加して、利用者の視点から苦情要望を把握し速やかに対応できる訓練に取り組みます。（OJT）

- (4) 葛西海浜公園の魅力を上向きさせ、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。

葛西海浜公園の魅力をより深く伝える自主事業



葛西海浜公園をより楽しみ、魅力資源をより深く知るためのサービス提供を自主事業として行います。
費用は自主財源や企業等からの協賛金を充て、事業で得た収益は、野鳥観察会での解説に用いる鳥のぬいぐるみなど観察会の質を高めるための用具等の作成、海の自然の保全・回復の資金等として活用し利用者に還元します。

『葛西臨海・海浜公園 生きものフォトブック』の刊行・販売

公園管理の中で蓄積した水生生物、鳥類、植生等の調査結果を活用し、園内に生息する動植物の写真と解説、生息マップ等を掲載した『葛西臨海・海浜公園 生きものフォトブック』（水生生物編、鳥類編、海浜植物編等）を、葛西臨海公園との協力で刊行、販売します。

■『葛西臨海・海浜公園 生きものフォトブック』の刊行・販売

①『生きものフォトブック』シリーズの刊行	・水生生物、鳥類、植生の調査結果を活用し、『葛西臨海・海浜公園 生きものフォトブック』を水生生物編、鳥類編、海浜植物編等のシリーズで刊行
②PR と販売	・管理事務所（葛西生きものステーション）、西なぎさ案内所の他、葛西臨海公園サービスセンター、葛西臨海水族園、水上バス待合所等で販売



葛西臨海・海浜公園
生きものフォトブック

海をより深く知るためのイベントの開催

葛西海浜公園の特性を活用した自然観察会（水生生物、鳥類、海浜植物）や公園管理体験、救助デモンストレーションなど、海をより深く知るためのイベントを今後も継続して開催するとともに、広報を充実させて一層の利用促進を図ります。

特に、参加費を徴収して行う自然観察会については、外部講師の招聘や楽しく学習できる工夫を行うなど、より質の高いプログラムを提供します。

また、これらイベントを単発で実施するのではなく、年間を通して体系的なプログラム（春夏秋冬、大人向け、子供向けなど）として実施するなど、内容をより充実させていきます。

■海をより深く知るためのイベントの開催

①自然観察会	浜辺の自然観察会 海浜植物観察会	・外部講師を招いて、干潟の生物や海浜植物を解説する観察会 浜辺の自然（H21年度実績：4回（ゴールデンウィークと夏休み各2回）・845人） 海浜植物（H21年度実績：2回・28人）
	バードフェスティバル	・鳥のぬいぐるみを使った解説や、参加者による観察成果の発表（自分が見た野鳥の姿を鳥型の板に着色して表現する等）など、楽しく学習できる工夫をして開催 ・「バードフェスティバル」として定例化 （H21年度実績：冬季2回・496人）
②公園管理体験		・なぎさのクリーンアップと流木クラフト、竹林の整理と竹で作った水鉄砲での浜遊びなど、公園管理作業とクラフトや浜遊びを組み合わせたプログラムで実施 ・江戸川区報による公募や環境保護活動団体への呼びかけにより開催 （H21年度実績：6回・122人）
③救助デモンストレーション		・夏季に安全啓発を目的とした、ライフセーバーによる救助デモンストレーション （H21年度実績：1回・30人）



海浜植物観察会



バードフェスティバル



救助デモンストレーション

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。

海の自然の再生と、海の環境を活かした多様な活動の場

TOKYO PARKS



私たちは、東京都の職務を代行する指定管理者として、海上公園の社会的役割を正しく認識し、それを果たすべく的確な管理運営を行います。

海上公園の社会的役割

海上公園は、東京に“澄んだ空気、深い緑、青い水面などの自然環境の保全と回復を図り、都民が明日への活力を養えるようなおいといこいを与えるための施設”が必要との認識のもとで、葛西沖から羽田沖までの海域に体系的に整備された公園群であり、整備・管理にあたって、“都民と自然とのふれあいの場”を都民とともに育てていくことを重視している点が大きな特徴となっています。

また、東京都海上公園審議会が平成14年2月に示した答申では、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、これを実現するために「公園利用の活性化」、「自然の再生」、「都民との協働」という3つの基本的視点から施策に取り組むべきであるとしています。

こうした考え方と、多様化する利用者ニーズへの対応、公園を核とした地域社会づくりや地域環境向上への貢献といった社会的要請を踏まえ、私たちは、これからの海上公園は、多様な主体の連携・協力のもとで、東京の海の自然を再生するとともに、その環境を活用したさまざまな活動の場となることが社会的役割であると捉えています。

海上公園の社会的役割を踏まえた葛西海浜公園の管理運営

これからの海上公園の社会的役割と、葛西海浜公園の成り立ちや自然特性、利用特性を踏まえれば、

海の自然の保全・再生に多様な主体と連携して取り組むとともに、レクリエーションの場にとどまらず、環境教育の場、子育ての場、健康づくりの場、社会貢献の場など、多様な活動の場として多くの人に活用されるよう促すことを通じて、海上公園の社会的価値をより高めること

を意識した管理運営が重要と考え、以下のような取組をさらに強化・充実させていきます。

- ・東京最後の自然の海である葛西沖、三枚洲の環境の保全・回復に、都民、企業、NPO、行政、専門家等の多様な主体とともに取組み、東京の海の自然と、そこで育まれた文化に対する理解を深め、広く発信していきます。
- ・湾岸部のレクリエーション拠点として、美観の保持と安全対策を徹底するとともに、多くの人に海辺の魅力を伝えることで、海の自然と広大な空間を活かした多様なレクリエーションの場としての利用を促進します。
- ・レクリエーション、環境教育、子育て、健康づくり、ボランティア活動など、葛西海浜公園を舞台とする多様な主体のさまざまな活動を促し、支援を行っていくことで、ソーシャル・キャピタル（社会関係資本）を高め、よりよい東京づくりに貢献していきます。

(2) 葛西海浜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。

安全性、快適性を重視した計画的な維持管理



葛西海浜公園の維持管理にあたっては、都立公園の長年の管理実績による経験とノウハウを活かし、安全性と快適性の確保を重視しつつ、機能性、修景性を含めたバランスの取れた維持管理を、計画的、効率的、機動的に進めます。

計画的・効率的・機動的な維持管理

財源と人的資源を効果的に使い良好な公園環境を保つため、これまでの管理実績を通して熟知した管理ポイントや管理ノウハウを活かすとともに、ライフサイクルコストを踏まえた中長期的な効率化を考慮した計画的維持管理に取り組みます。

また、葛西臨海公園との一体管理によって維持管理作業の効率性を高める他、荒天後の緊急処置や苦情対策など、即時対応による安全・安心、快適性の維持を図るため、こまめな対応と機動性向上に努めます。

① ライフサイクルコストを意識した計画的な維持管理

- ・中長期的な観点からの効率化を考えた計画的かつ適切な保守管理により、施設の長寿命化とライフサイクルコストの低減を図ります。

② 葛西臨海公園との協力体制での効率化

- ・車両や用具・資材等の共用を進めるなど、葛西臨海公園との一体管理による効率化を図ります。
- ・苦情対策、安全対策など、特に早期対応が求められる大掛かりな作業が発生した場合には、葛西ブロックでの「共同作業」を実施し、迅速かつ効率的な維持管理に努めます。

③ こまめな対応と機動性の向上

- ・施設の維持管理にあたっては、職員によるこまめなメンテナンスを行います。
- ・災害からの復旧等に際しては、人員の集中投入と特約店施工により、一刻も早い機能復旧を機動的に行います。

葛西渚橋の適切な維持管理

葛西渚橋については、舗装面の清掃及び排水設備や高欄についての日常点検を行う他、定期的に『橋梁の点検要領』（東京都建設局）に準じた健全度調査を行います。点検によって補修の必要があると判断された場合は、速やかに安全措置を講ずるとともに東京都に報告します。

■ 葛西渚橋の適切な維持管理

日常の管理、点検	・橋梁舗装面の清掃と破損の有無等の点検 ・排水設備の点検と土砂等の除去 ・高欄のネジのゆるみ、破損の有無等の点検
定期点検	・土木鋼構造診断士、コンクリート診断士等の資格を有する専門技術者による『橋梁の点検要領』に準じた定期点検（年1回）

海浜の自然環境保全に配慮した維持管理

多様な利用者に親しまれる海辺となるよう、自然環境調査の結果を踏まえた海浜の自然環境の保全・回復に努めます。また、東なぎさにおける自然遷移に任せた管理や、西なぎさにおける試験的な海底耕耘の実施など、各エリアの環境特性に配慮した計画的な維持管理を行います。

① 自然環境調査の継続・発展による計画的な維持管理

- ・人工海浜では、海域、陸域とも生物の生息環境に配慮した維持管理を基本としています。そのため、水生生物、鳥類、昆虫類、植生等の自然環境調査を行います。
- ・自然環境調査は、これまでの葛西臨海水族園等との協働による調査に加え、大学などの研究機関や専門家と積極的に連携し、より充実した調査へと発展させます。
- ・調査により蓄積したデータを日々の植生等の管理に反映させることで、海浜の自然環境の保全・回復に向けた計画的な維持管理に努めます。

② 海浜の特性に応じた自然環境の保全・回復

- ・海上公園で唯一自然の海を残した東なぎさは、自然保護地区として原則として手を加えず自然遷移に任せます。
- ・底質改善による水質浄化や生物の増加が期待される海底耕耘を、西なぎさにおいて、NPO との協働で試験的にを行います。



海浜植物や野鳥の生息環境

- ・海風の広場は、植生調査の結果をもとに園内植生マップを作成し、草地は海浜植物の生育環境と、ヒバリ、シロチドリなどの営巣環境に配慮しつつ、利用上、安全上必要な草刈(4回/年)を行ないます。
- ・樹林地は必要に応じて、枯枝、支障枝の剪定を行ないます。

安全・安心で快適に利用できる海辺環境の提供

なぎさの美観維持と危険物の排除、多様な利用者に配慮したより多くの人が楽しめる環境づくり、海上公園特有の水難事故等に備えた安全対策を進め、利用者が安全・安心で快適に利用できる海辺環境をつくります。

① 安全に利用できる美しいなぎさの維持

- ・毎日、職員が西なぎさを巡回し、施設の破損・悪戯・落書きなどの有無、ゴミの飛散、波打ち際の貝殻等の状況、不審物や漂着物等の有無等の確認を行い、異常を発見したときは速やかに管理事務所に連絡し、適切な対応を行います。
- ・砂浜に散乱するゴミ、漂着物、貝殻やガラス片などの危険物の除去、清掃を積極的に行い、美しく安全ななぎさの環境を維持します。
- ・禁止事項や注意事項、イベント案内などの手作りの掲示物も、海辺の景観やイメージを損ねることのないよう、デザインや掲示場所に十分に配慮します。



なぎさの漂着物等の除去

② より多くの人が楽しめる環境づくり

- ・スロープによる段差解消、階段等への手すりの設置など、多様な利用者にとって利用しやすい公園環境づくりを推進します。
- ・砂地用のワイドタイヤ車いすの貸し出し、ピクトサインの利用や多言語(英・中・韓)化による子どもや外国人にもわかりやすい情報提供など、ソフト面からも多様な利用者への配慮を行います。

③ 水難事故や傷害に対する安全対策

- ・西なぎさ及び釣り場として開放している導流堤については、利用者の安全確保を第一に考える必要があり、日常の巡回や定期点検により危険箇所を事前に把握し、事前処理が可能なものは対応しておきます。
- ・導流堤からの転落等の事故に備え、救命浮輪やロープを配置します。
- ・アカエイ、クラゲ等の危険生物に関する情報提供を強化し、利用者に注意を促します。

航行安全施設等海域施設の適正管理

海上公園特有の海域施設の維持管理には、これまでのノウハウを活かして万全の対応をします。特に、大きな事故につながる恐れがある灯浮標・標識灯の流出、護岸の亀裂、柵の不具合、人工海浜の陥没や突堤の破損、等は日常点検を徹底し、不具合の早期発見と迅速かつ的確な対応を行います。

① 航行安全施設の適正管理

- ・灯浮標及び標識灯は、定期保守点検、消耗部品の交換等により機能性を維持します。台風時期等には十分な点検を実施します。
- ・灯浮標及び標識灯の流出の有無は朝夕の2回職員が巡回により目視確認を行うほか、夜間の点灯状況は警備員が目視確認を行ないます。
- ・灯浮標及び標識灯の流出を認めたときは、「航行安全施設事故マニュアル」に従って迅速に対応し、東京海上保安部と連携して速やかに追跡、回収、必要な復元を行ないます。

② 護岸、人工海浜の安全対策

- ・護岸や安全柵等の施設の安全確保のための維持管理は、年間計画に基づき実施するほか、巡回時にチェックリストに基づき、危険箇所の異常の有無を確認します。
- ・人工海浜の陥没、飛砂による石の露出等、危険箇所がないか施設の異常確認を強化します。危険箇所を発見した場合は、直営での穴埋め作業を行うとともに、必要な箇所については施設補修を行います。

③ 適正管理のための体制整備

- ・事故発生時の初動体制を重視し、東京海上保安部、港湾局、本社への通報と関係機関への周知、捜索依頼を迅速に実行する体制を整備します。
- ・これら連絡体制と手順についてのマニュアル、連絡票を、職員全員に周知徹底します。また、灯浮標、標識灯等の事故時の迅速な捜索と処理体制を確保するため、予め専門業者と契約を締結します。

- (3) 葛西海浜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。

東京都との連携協力

TOKYO PARKS



私たちは、これまで、東京都の委託を受け、また指定管理者として、数多くの都立公園の維持管理を行ってきており、東京都との連携・協力・検査体制及び外注業務に関する指導体制を確立しています。

今後も、葛西海浜公園管理事務所を葛西臨海公園サービスセンター、本社がサポートする体制で着実に維持管理業務を遂行していきます。

東京都との連携・協力・検査体制

私たちは、東京都の職務を代行する指定管理者として、「葛西海浜公園管理運営方針」及び仕様に基づき責任をもって維持管理業務を行っていきます。

また、東京都が実施する調査や事業等（緊急安全点検、要人案内など）への指示や協力要請に対しては、誠意をもって協力、支援を行います。

さらに、東京都との十分な連携とお互いの協力関係を確立し、業務の中で得られた利用者要望や施工した管理技術、最新の技術情報等は、報告会や現地視察等の形で、適宜、東京都にフィードバックします。

なお、東京都の検査に際しては以下のような準備体制で臨みます。

- ・東京都からの確認・検査を受けるにあたり、東京都が定める監督基準や出来形管理基準等の規定を準用して受検してきた実績経験を活かし、規定に基づいた速やかな検査資料の提出等受検を円滑に進めます。
- ・日頃から資料や画像等をデジタルデータ化して使いやすく整理し、受検時にもわかりやすい資料づくりを行います。
- ・受検に際しては、職員による事前の自主検査を徹底し、円滑な確認・検査の準備体制を整えます。

業務の指導・監督・検査体制

外部委託業務については、東京都の施工要領や監督基準を準用して規定した当協会の「積算基準」及び「監督員の手引き」に基づいて指導監督を行います。

具体的には、以下により業務内容をチェックして適切な管理水準を維持していきます。

- ・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等、指導・監督を徹底します。
- ・外部委託業者を対象とする安全講習会を実施し、安全確保に努めます。
- ・造園・土木施工管理技士、造園技能士等の資格をもつ職員が、適切な指導監督を行います。
- ・業務の経過状況については担当の監督員が確認をし、履行完了については監督員とは別の所属の者を検査員として指定して検査を行います。
- ・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高めます。
- ・検査員、監督員については、専門研修を行う等検査・監督能力の維持向上を図ります。

- (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。

安心して海に親しめる公園にするための修繕



私たちは公園施設の維持管理にあたっては、日々の巡回の中で異常箇所を早期発見に努め、不具合を未然に防ぎます。都民や都からの修繕等の要望に対しては、該当箇所を確認した上で、誰もが安心して海に親しめる公園になるよう、安全につながる事項を第一優先に、景観面にも配慮しながら迅速かつ適切に対応します。

また、日常のアメニティ巡回、施設等の定期点検、パークフレンドモニター調査等によって、施設や海辺の状態と利用者ニーズを的確に把握し、苦情や要望に関する情報の分析結果を参考に、利用者から指摘される前に問題箇所を発見して主体的に補修を実施できるよう努めます。

施設修繕等の要望に対する考え方と対応姿勢

① 修繕要望に対する考え方

利用者の安全に関わるものと利用頻度が高い施設を優先し、現場での迅速な対応を基本としますが、管理事務所での対応が困難な場合は、葛西臨海公園サービスセンター及び本社がサポートします。

なお、修繕の範囲を超える要望があった場合は、改良等が求められる事項として東京都と協議し、対応します。

② 対応姿勢

- ・修繕等の要望のうち、安全柵など利用者の安全に関わるものを第一に優先し、迅速に対応します。その他、美観やアメニティに関わるものについては、要望の多さ、公共性等から優先順位をつける対応を行いません。
- ・トイレなど利用頻度が高い施設の修繕等にも重点的に取組みます。
- ・公園の魅力や使いやすさの向上につながる修繕等は、要望の有無にかかわらず、主体的に実施します。
- ・緊急を要する修繕については、即日対応が可能な年間契約を結んだ地元の専門業者に依頼し、迅速な対応を図ります。
- ・修繕が必要と判断した要望のうち、管理事務所での対応が困難なものは、葛西臨海公園サービスセンター及び本社がサポートし、都と協議しながら対応します。

経費支出の考え方

1件当たり30万円未満の修繕に係る経費については、過去の実績に基づき適切に計上していますが、修繕経費枠を越えたものでも安全対策等緊急性が高いものは速やかな対応が求められるため、東京都と協議の上、できるだけ迅速に対処します。

1件当たり30万円以上の施設補修費についても、前記の優先度を考慮した考え方により、東京都と優先順位を踏まえた調整を行ない、迅速に対処します。

その他、これまでに蓄積した年間経費予測のノウハウを活かし、計画的な資金投入を行うとともに、特定の修繕には民間資金の調達を検討します。

① 年間経費予測のノウハウを活かして予算執行計画を策定

- ・老朽化した施設、設備の計画的な改修の他、気象災害等を想定した年間経費予測のノウハウを活かし、年度当初に予算執行計画を策定して計画的な資金投入を行います。

② 特定の改良には民間資金を調達

- ・環境配慮やユニバーサルデザインの観点からの修繕、公園の魅力を向上させる修繕には、企業等からの寄付など民間資金の調達も検討します。

③ 耐用年数・機能を向上させる計画的な修繕（施設の長寿命化：アセットマネジメント）

- ・施設の維持管理においては、計画的に作業を行うことによってロスやムダをなくすと同時に、施設の特性や利用のされ方によって各施設の管理目標を設定し、メリハリをつけた管理作業を行うことによって施設の延命を図ります。

- (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、葛西海浜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。

事故や災害に備える日常的な安全対策の強化

TOKYO PARKS



葛西海浜公園では、水難事故や落雷など命に関わる事故や災害が起こることも想定されます。こうした事故を未然に防ぐため、日常の安全点検強化を通じたハード面での安全確保を図るとともに、ソフト面においても職員や利用者に対する安全意識の醸成に努めます。

高潮・津波・落雷などの気象災害に対しては、気象情報を的確にキャッチして常に先手の対応を心がけます。

また、事故や災害被害の発生時には、対応マニュアルに基づく適切な初動対応を行うとともに、原因究明とその情報の共有による再発防止に努めます。

事故を未然に防ぐ安全対策

定期的に公園を点検するアメニティ巡回での安全確認頻度を高める他、看板の設置や放送等による利用者への注意喚起、ファーストエイド体制の確立などの安全・安心対策を今後も推進します。

① 危険箇所等の把握

- 事故や災害による被害を未然に防ぐため、事故の発生しやすい状況や危険箇所を事前に把握し、管理スタッフ全員で情報を共有します。

② 日常業務における監視と安全点検の強化

- 管理事務所、西なぎさ案内所を拠点に、チェックリストによる日常の監視及び安全点検を強化します。
- 西なぎさ案内所には職員を常駐させ、利用者の安全に注意を払い、定期的に巡回と放送を行います。
- 管理事務所からの監視、西なぎさのアメニティ巡回時に行う安全監視の他、委託警備会社への教育訓練実施により警備員の巡回警備時にも監視と安全点検を実施します。
- 監視、点検にあたっては、風向・風力等の気象情報や利用状況を常に把握して行います。

■監視・安全点検の強化

管理事務所からの監視	・ 双眼鏡にて水路、西なぎさ全域の利用状況、危険行為等の安全監視 GW 週間、7・8月および利用の多い時期：30分おき その他の時期：1時間おき
西なぎさ巡回での監視	・ 案内所に常駐するスタッフが西なぎさ全域を巡回 危険行為等に対しては注意 混雑時、干満終了時、波浪状況に応じ巡回を強化 ・ 夏休み期間の7月下旬から8月末まではライフセーバーによる監視
警備委託	・ 夜間警備：閉門30分前から4時間、園内警備 ・ 年末年始警備：12月29日から1月3日まで、8時半から17時15分まで園内警備 (※1月1日は、初日の出の4時半から園内警備)
水域施設の監視・点検	・ 灯浮標、標識灯の位置確認、点滅確認 ・ 係留器具(鎖)の磨耗度や本体の水密性等の定期的な目視点検

③ 利用者への注意喚起

- 危険生物に対する注意など、看板、園内放送、印刷物等により利用者の注意を喚起します。
- 暴風、高潮、波浪、津波、雷等の警報、注意報発令時及び職員が必要と判断した場合は、園内放送及び呼びかけにより来園者を誘導し、臨時に閉鎖または立入禁止区域を設けます。

■利用者への注意喚起

看板類の設置	・ 遊泳禁止看板(移動式)を葛西渚橋の前後に配置 ・ 遊泳禁止、危険生物(アカエイ、クラゲ等)のイラスト看板を西なぎさに設置 ・ その他、必要に応じ注意喚起看板を製作設置
園内放送	・ 利用状況に応じ、遊泳禁止、迷惑行為禁止等の放送 ・ その他、気象状況に応じ、注意喚起、避難等の放送
印刷物の配布	・ 利用案内、禁止事項、危険生物等を紹介したチラシを案内所等で配布
その他	・ 救助デモンストレーション：夏季、安全啓発を目的とした実演

④ ファーストエイド体制の確立

- 水難事故に備え、救命浮輪の配置・点検・補充を行います。
- 救急救命士資格者による救急救護、応急手当研修を今後も継続実施します。また、ライフセーバーによる救助デモンストレーションの際に、人工呼吸やAEDの操作について実地訓練を行います。
- 管理事務所及び西なぎさ案内所にファーストエイドキットを常備するほか、葛西臨海公園サービスセンター救護室との連携体制を強化します。

事故発生時及びその後の適切な対応

事故が発生した際には、「事故発生対応マニュアル」に基づき、以下のように適切に対応します。

■事故発生時の対応手順

①けが人の救助と事故発生現場の安全確保 ↓	<ul style="list-style-type: none"> ・けが人発生の際は、けが人の救助を最優先に行う ・二次事故防止のため、事故発生現場の立入り禁止・使用禁止措置を行い、安全確保を図る
②関係者、統括組織、関係機関への連絡 ↓	<ul style="list-style-type: none"> ・けが人の身元、連絡先を確認して家族等に連絡する ・「事故発生時緊急連絡網」により本社及び関係機関等へ事故の状況を報告する
③事故原因の究明と事故再発防止策の検討・実施 ↓	<ul style="list-style-type: none"> ・現場検証と目撃者からのヒアリング等により、本社を中心に事故発生状況の確認、事故原因の究明を行う ・再発防止対策を検討し、迅速に対応策を実施する
④組織内の情報共有と利用者への注意喚起 ↓	<ul style="list-style-type: none"> ・事故及び再発防止策について組織内での情報共有化を図る ・管理事務所では、事故に関するお知らせ及び再発防止対策のための注意喚起を行う
⑤管理マニュアルの改定	<ul style="list-style-type: none"> ・事故防止対策を踏まえ、安全・管理に関するマニュアルを速やかに改定する

気象災害に対する事前の備えと事後の対応

暴風、高潮、波浪、津波、雷等による気象災害に対しては、気象事業者より入手したリアルタイムの気象情報を活用し、職員参集体制の準備や利用者への注意喚起等により、予防・リスク低減措置を行います。特に、事前に把握した危険箇所については、2次災害に繋がらないよう立入規制を行うなど迅速に処置します。

実際、本年2月のチリ地震に伴う津波警報発令時に立入禁止措置を講じた他、雷発生時には利用者を避難誘導するなど、事故を未然に防止しています。

なお、災害が発生した際には、速やかな職員参集により迅速性をもって事後の点検・対応に当たります。

■気象災害に対する事前の備えと事後の対応

事前の備え	<ul style="list-style-type: none"> ・危険箇所等の事前把握 ・リアルタイムの気象情報の入手とそれに基づく予防措置の先行実施 ・非常時の職員参集体制整備 ・利用者等に対する気象情報の周知、安全対策の指導、避難の呼びかけ
気象災害発生後の対応	<ul style="list-style-type: none"> ・高潮・津波・落雷等の注意報、警報発令時における公園利用者の避難誘導及び立入禁止措置 ・職員、特約店による園内の安全確認 ・危険物除去や漂着物・ゴミ清掃などへの迅速な対応 ・東京都への報告と連携

地震災害に対する事前の備えと事後の対応

隣接する葛西臨海公園は災害時における避難場所に指定されているほか、葛西海浜公園も人工なぎさが災害時緊急離着陸場候補地（ヘリポート）、管理事務所前の海上バス乗り場が水上輸送基地、水路が海上輸送路とされており、災害時の応急・復旧拠点としての役割を果たすことが求められています。

このことに鑑み、日頃から災害時の対応を意識した管理を行うとともに、葛西臨海公園サービスセンターと連携・協力して、消防署、江戸川区、町内会（自主防災組織）との連携による防災訓練の実施や防災意識の普及啓発活動を推進します。

なお、震災発生時には、職員の緊急参集等により現場体制を素早く敷くとともに、東京都及び江戸川区と綿密な連携をとりつつ、「震災対策マニュアル」に基づき対応します。

■地震災害に対する事前の備えと事後の対応

事前の備え	<ul style="list-style-type: none"> ・海上バス乗り場及び待合所の災害時の利用を想定した保守点検、維持管理 ・葛西臨海公園サービスセンターとの連携・協力による取組 ・非常時の職員参集体制整備 ・非常用トイレの設営訓練、AED講習会、かまどベンチ実演等の防災訓練の実施
地震災害発生後の対応	<ul style="list-style-type: none"> ・職員、特約店による園内の安全確認 ・公園利用者の避難誘導及び立入禁止措置 ・都や区による避難所の開設・運営のサポート ・東京都への報告と連携