

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

アメニス海上南部地区グループ

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。

1. 実施方針

私たちは行政の代行者である指定管理者として、平成18年度から4年間、本公園「大井ふ頭中央海浜公園ほか17公園（以下海上南部地区18公園）」の管理運営業務に携わっています。指定管理者としての基本姿勢に立ち、『新たな海上公園への取り組み』にある海上公園のあるべき姿を実現するために「公園利用の活性化」「自然の再生」「都民との協働」の具体的な施策の実行に取り組んで参りました。さらに今後は『10年後の東京への実行プログラム』にある「緑あふれる東京を次世代へ継承」「低炭素型ライフスタイルを発信」の実現に取り組みます。

基本方針：海上公園のスマートパーク化^{※1}にむけて！

～ 私たちは海上公園のポテンシャルを活用し、その価値を高めます！ ～

※1 スマートパークとは・・・

海上公園の管理運営業務に、地産地消・循環型社会の考え方を取り入れ、公園運営という業務の中で社会ニーズに対する最適化を目指します。植物管理や清掃などの維持管理業務はもちろん、公園活性化事業や生涯スポーツ振興などの運営業務を含め、あらゆる業務において無駄のない循環型運営を展開します。都民とともに公園利用の活性化を図り、環境にやさしく、コミュニティ文化が世代を超えて浸透してゆくように努め、緑あふれる東京を次世代に継承、限りある環境を認識し低炭素型ライフスタイルを発信します。

指定管理期間において「緑や施設の適切な管理」「利用者の利便性の向上」「特徴ある公園活性化事業」に取り組んできました。施設を予防保全の考え方で補修修繕したり、利用者ニーズにあわせた施設の貸出しや雨天後の早期グラウンド復旧など施設稼働率の向上で利便性を高めたり、都民協働やイベント参加者の組織化など利用の活性化に努め、成果を上げています。さらに海上公園がスマートパークとなるよう、そのポテンシャルを活かして効率的に管理運営します。

2. 取組方策

(1) 海上公園から緑あふれる東京を発信します

■海上公園は海と陸と河川とも相まった場所にあり、多様な生物が生息します。海上公園の緑地を適正に管理することにより、自然の再生を促し、多様な生物の生育環境を整えます。

■海上公園の緑地をエネルギーの生産地としても捉え、地産地消型のエネルギー循環を実現します。公園の施設や利用者のエネルギー需要に対して、維持管理上、発生する剪定枝を木質バイオマス由来のエネルギー源として供給し、環境負荷の低い公園となるように取り組みます。

(2) 海上公園における利用者の利便性を向上します

■都民との協働によりそれぞれの持つ様々な知識や経験を海上公園で活用して頂きます。地域との結びつきを深め、自己実現ができる公園づくりを目指します。また公園活性化事業で公園の利用を促し、参加者の組織づくりを行っています。

■都民のスポーツやレクリエーションへのニーズに的確に対応し、その利便性を向上します。NPOなど民間活動と連携し、生涯を通じたスポーツの振興を発信、多様なレクリエーションニーズに対応します。

(3) 海上公園の緑や施設を適正に管理運営します

■予防保全を基本とした管理運営業務を行います。これまでも事前の点検やパトロールにより施設の不具合や危険個所を発見、改修し、快適空間を提供してきました。施設のライフサイクルの長期化を促し、事故を防止し、安全で安心できる快適な利用環境を整えます。

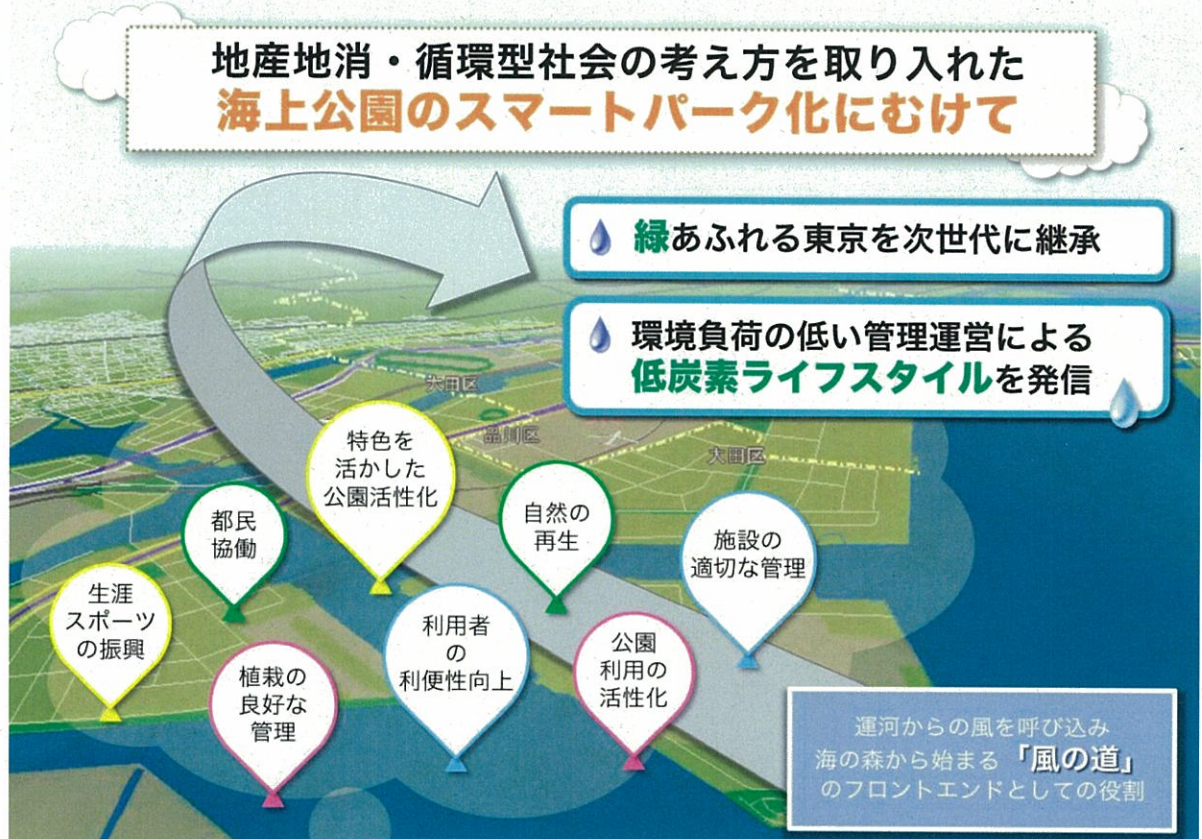
3. 実現体制

■スマートパーク構想 イメージ図

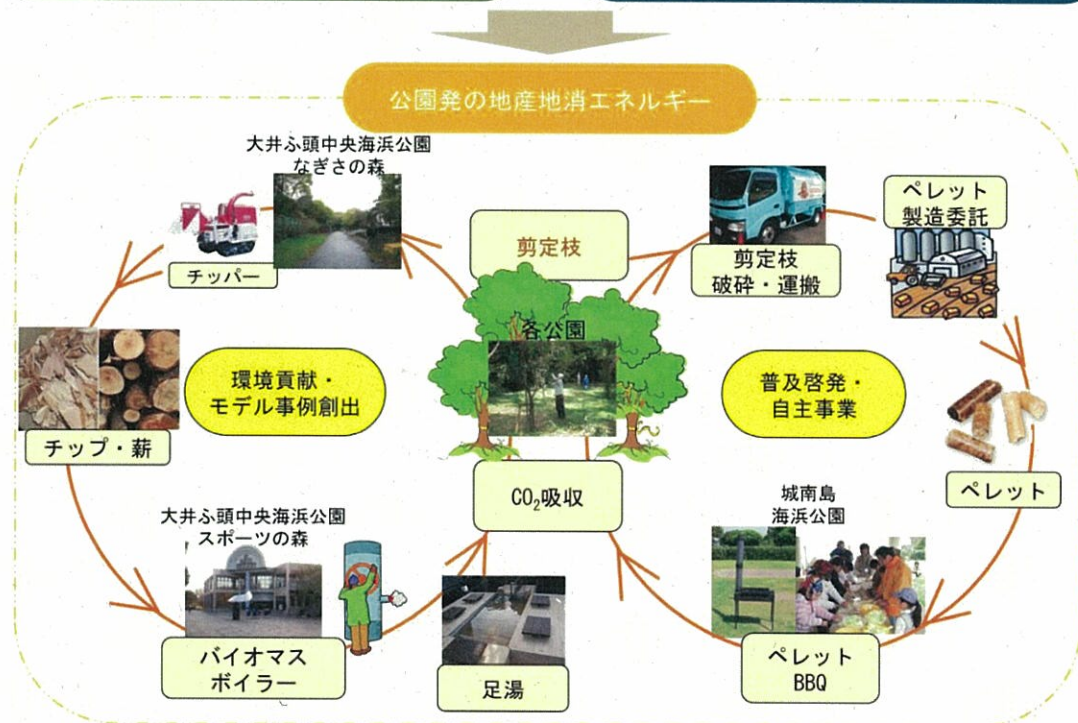
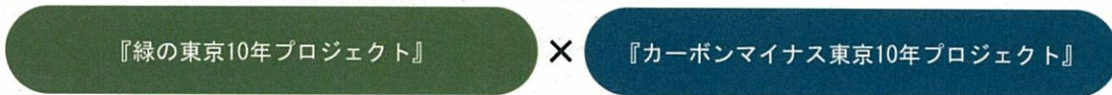
■地産地消型のエネルギー循環の実現 イメージ図

<1-(1) 管理運営についての基本的な考え方 添付資料>

■スマートパーク構想 イメージ図



■地産地消型のエネルギー循環の実現 イメージ図



(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。

1. 実施方針

私たちは、これまでに本公園「海上南部地区18公園」や「三田市有料公園（兵庫県三田市立の有料スポーツ施設を含んだ8公園）」など複数の公園を指定管理者として管理運営しています。その経験からグループの複数公園を一括管理するポイントは、「強力なリーダーシップの下での情報の一元管理」と「スタッフ全員がすべての情報を共有化」することにあると考えます。

18公園を一元化して統括管理する統括責任者と代表企業本社に指定管理者公園を管理下に置く統括管理型組織「パークアライアンス本部」を設置します。常に管理状況や情報を的確に把握し、集積・分析することで、均質なサービスの保持が行えます。そして情報や各公園での手法も共有化できるため、課題解決力が増強され、顧客満足度の向上につなげることが期待できます。さらに私たちが管理する他の指定管理者公園の情報を本公園に投下し、新たなニーズに応えることも可能となります。

2. 取組み方策

(1) パークアライアンス本部が責任をもってマネジメントします

■「パークアライアンス本部」を代表企業本社に設置して、18公園を統合管理する組織とします。私たちは、これまでの指定管理者制度担当部門をさらに発展、強化し、各構成企業のトップマネジメントにより対応します。指定管理者管理運営部門における内部統制の体制を再整備・強化します。

■統合管理型組織による管理運営の特徴は、本部を中心に各公園の情報を共有し、都民の財産である公園の価値を高めるべく、その利活用方法を分析・開発することです。東京都の施策にそった適切な管理運営の実行と都市公園の魅力増幅し、達成する使命と責任を明確にしたパークマネジメントを行います。

(2) 18公園を3分割し、一元管理によるメリットを追求します

■強力なリーダーシップの下での情報の一元管理として、すべての東京都との連絡窓口は統括責任者が行います。東京都からの指示事項や本部からの管理運営マネジメントを各パークセンター^{*1}に正しく指示伝達して、管理運営を束ねます。また統括責任者を補佐する職に、各公園を直接指導するセンター長及び管理責任者を置き、明確な管理ラインを構築します。

※1 パークセンター・・・大井ふ頭中央海浜公園スポーツの森、同なぎさの森、城南島海浜公園にある管理事務所をパークセンターと呼び、公園の管理運営を行うとともに、利用者サービスの提供拠点や情報受発信基地として機能的に運用します。

(3) 情報システムを活用した情報の共有化を行います

■グループウェアによる支援システム「パークミッションポータルサイト^{*2}」を利用した情報共有を行います。

※2 パークミッションポータルサイト・・・統合管理においてすべてのスタッフの情報共有は必要不可欠です。Web内に置かれた同じ掲示板を見ることで情報共有は可能となります。情報掲示板や議事録を常設し、書式やマニュアルの共有書庫機能を持たせます。

■情報共有による効率的なパークマネジメントの実現し、全スタッフが情報を共有することで、課題解決方法の最適化や管理現場の負担軽減を行います。管理品質を維持しながらコストパフォーマンスを追求し、ソフト開発と投入に注力します。

3. 実現体制

■共同事業体構成員の役割分担

■アライアンスによる統合管理の長所となる要素

■統合型管理組織 パークアライアンス本部 組織内容

■情報共有の仕組みイメージ図 パークミッションポータルサイト

<1-(2) ノウハウを活用した総合的な業務展開 添付資料>

■共同事業体構成員の役割分担

		役割分担
代表企業	代表企業A	運営管理、植物管理、
構成企業	構成企業B	施設管理、設備管理
	構成企業C	スポーツ施設管理
	構成企業D	システム管理、情報セキュリティ

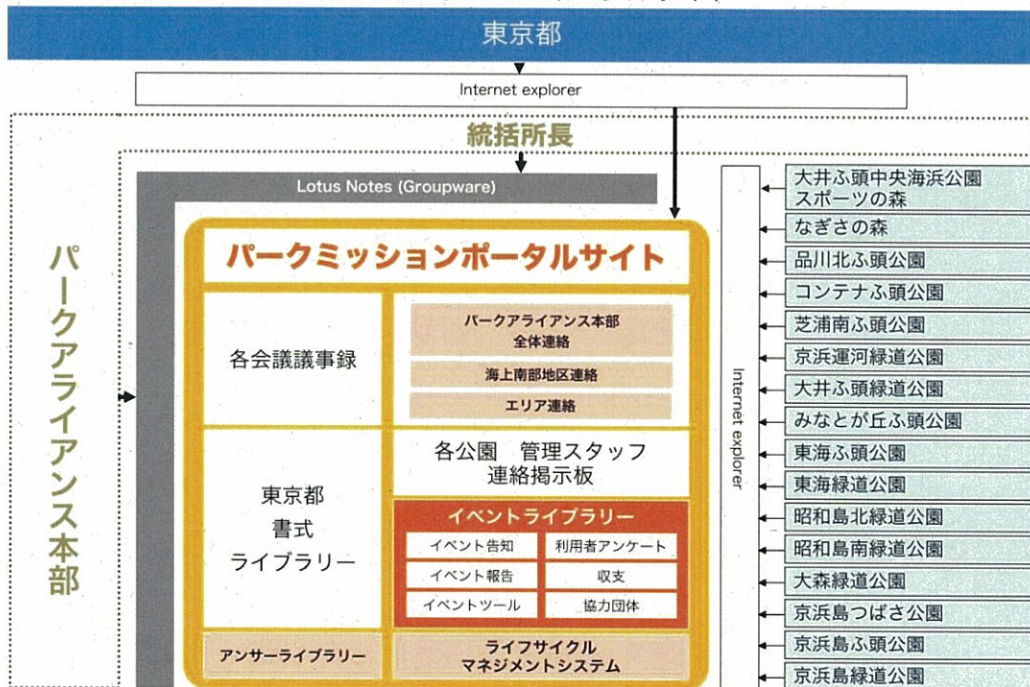
■アライアンスによる統合管理の長所となる要素

情報の共有	管理現況や利用者情報を一元化し、対策や課題解決を効率化
管理の効率化	維持管理における問題点の抽出、責任の所在などを的確に把握
コスト軽減	人、モノ、予算の適正配分により高パフォーマンスの維持管理を追求
チーム制による質的向上	職種を専門化し、対象案件への認識や対応を質的に向上

■統合型管理組織 パークアライアンス本部 業務内容

環境整備チーム	植物管理、スポーツ施設管理、施設設備管理、清掃管理の維持管理スタッフが、各公園を計画的に、かつ緊急時には柔軟に巡回し、維持管理を行う。グループ公園全体での管理水準を均一に、かつ高水準に保つことが可能。
経営企画チーム	パークマネジメントプランにそって、グループ公園の中長期計画を立案。経営的手法を生かし公園の活性化と価値向上、利用促進を計画的に促す。スタッフ配置計画やスタッフ教育も行う。
財務統括チーム	経理業務の総括管理を行い、予算および公園経営資源の選択と集中を検討する。統合による経営資源の最適化を行い、コストパフォーマンスを追求。
マーケティングチーム	カスタマーサービスの質を高めるために、社会背景や利用者ニーズ、公園のポテンシャルなどからマーケティングを行い、企業協賛などの資金調達的手法などを考案。一公園では仕掛けられないようなマーケティングを実施し、自主事業などを推進。ほかにユーザー管理、利用促進や住民協働。
研究開発チーム	カスタマーサービスの幅を広げるために管理運営に関する技術研究や公園に存在する経営資源やコンテンツの分析、提供手法の開発を行う。
情報管理チーム	公園からの情報を一元管理。Webほか公園情報発信、利用者の苦情・要望などを集約。アンサーライブラリー（33ページ参照）のデータ管理。
執行監査チーム	各公園が適正な運営管理が執行されているか定期的な監査を行う。PDCAサイクルによる評価分析や改善指導、マニュアルの整備など。 月1回 執行確認会議 年2回 評価分析

■情報共有の仕組みイメージ図 パークミッションポータルサイト



(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。

1. 実施方針

私たちは、本公園においてこれまでに様々な施策を行いました。その中でグループ公園全体での管理水準を均一に、かつ高水準に保つためには、情報の集約と共有化は欠かせません。利用者の窓口となるパークセンターとすべての情報を集約し分析・開発するパークアライアンス本部の役割分担と指揮命令系統を明確にして、18公園において常に適切な管理水準を確保します。

また顧客満足度の高いサービスを提供するために、スタッフの能力を高めるための教育に投資することに充分配慮します。人材教育は、先行投資的な意味もあり、経費の使用にあたってはメリハリをつけて運営を行います。施設の設置目的や公園管理の目的をスタッフ全員が十分理解し、強力なリーダーの下、統一された組織体制を構築します。

2. 取組み方策

(1) パークセンターとパークアライアンス本部の役割分担を明確にします

■役割分担の基本的な考え方として、利用者の利便性を確保しつつ、公園の新たな価値を創出するため、統合管理による公園の効率化と魅力増進を進めます。パークアライアンス本部を設置し、管理運営における7つの視点から管理業務を支援、管理運営の一元化を図ります。

■パークセンターは利用者との窓口として顔が見える接遇を行い、日常における利用者の利便性を向上させます。統括所長、各パークセンターのセンター長、副センター長及びふ頭緑道公園の管理責任者を中心に下記の役割を責任もって行います。パークアライアンス本部からの指示を、統括責任者を通してパークミッションポータルサイトで共有し、各公園で実行します。

[役割] 利用者への案内や受付、苦情要望（利用者の声）の受付、許可行為、事故等緊急対応、利用指導、地域連携、協働、園内パトロール、日常清掃、運動施設管理、水域管理、園内施設の適正な管理

■パークアライアンス本部に設ける各種専門チームが、役割と責任を分担し、経験と知見から経営資源の最適化を目指します。利用者のニーズやクレームの的確な把握、そうした情報の集積と分析の効率化を図ることで、第三者的な視点からの判断や指示を行い、現場管理の負担を軽減します。均質的なサービス提供を維持し、その質的向上の具現化が可能になります。

[役割] パークアライアンス本部 業務内容（13ページ参照）

(2) 指示命令系統の一本化し、明確にします

■平常時の指揮命令系統は、統括責任者をトップとして一本化します。共同事業体構成員や各スタッフは、パークミッションポータルサイトを通して情報の共有化を図ります。不在時や緊急時には、あらかじめ権限移譲者を定めておき、執行体制を整えます。

(3) 利用者の満足度を高めるための研修を実施します

■スタッフに対する研修計画については、接遇マニュアルを作成し、それを活用した新任研修・接遇研修によって、スタッフの能力を向上します。接遇技術、専門知識、公園マネジメント、個人情報保護に関する定期的な教育を行い、利用者に対し満足度を高めています。

■スタッフの資質およびモチベーションの向上のため、有用な研修・研究会などへは積極的に参加を促し、また各種資格取得を奨励しています。スタッフを対象に報奨制度を行い、活躍が顕著な人材に報奨金という形でモチベーションの向上に努めています。

3. 実現体制

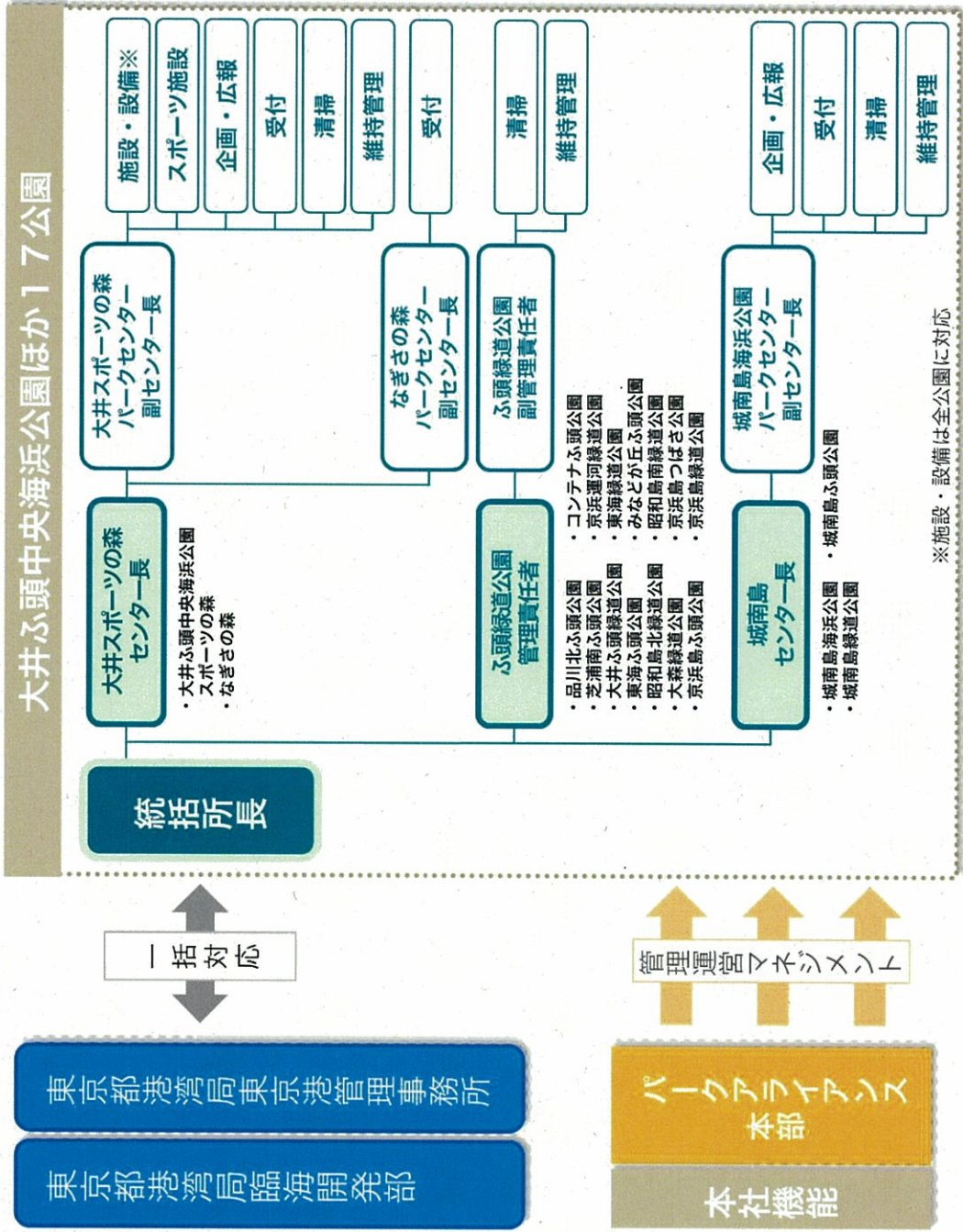
■指示命令系統図（組織図 A4版：様式任意）

■連絡体制

■研修計画

＜2-（2）グループ全体の管理水準の確保、役割分担、職員の技術等向上 添付資料1＞

■ 指示命令系統図（組織図） A4 任意様式



※施設・設備は全公園に対応

<2-(2) グループ全体の管理水準の確保、役割分担、職員の技術等向上 添付資料2>

■連絡体制

平 常 時	平常時は、統括責任者を窓口、通常の電話連絡や電子メール、データベースによって東京都と連絡調整を行う。内容によって優先度レベルを設けて、対応の順序や緊急度を明確にする。すべての情報は、パークミッションポータルサイト（13ページ参照）に遅滞なく入力し、情報共有を図る。
夜 間	夜間は、連絡が取りにくくなることが予想される。権限移譲者を平常時に決めておき、執行体制を整える。内容によって優先度レベルを設けて、対応の順序や緊急度を明確にする。東京都への報告は、統括責任者を窓口として行う。すべての情報は平常時に、パークミッションポータルサイトに遅滞なく入力し、情報共有を図る。 緊急時には下記の災害発生時の連絡体制で行う。
災害発生時	緊急時（災害発生時）には、緊急時連絡体制系統図（42ページ参照）を基本として、連絡体制を整える。至急に連絡が取れる体制や権限移譲者を平常時に決めておき、体制を整える。発生後の連絡は、携帯電話や携帯メールなどあらゆる手段を駆使して体制を整える。東京都へは発生した時点で、電話やFAX、担当者携帯電話などへ第一報として報告する。また共同事業体やパークアライアンス本部の関係担当者には、携帯一斉送信メールなどを活用して連絡し、情報共有を図る。すべての情報は平常時に、パークミッションポータルサイトに遅滞なく入力し、情報共有を図る。

■研修計画

種類	目的	対象者	頻度	主な内容
全体研修	スキルアップ、業務の品質向上	全スタッフ	年1回	★個人情報保護研修 ・定期接遇研修 ・安全衛生研修 ★バリアフリー研修 ・環境保護研修 等
			年2回	★緊急時対応研修（救命講習、AED講習、BCP） ・防火避難訓練、防災避難訓練 等
専門研修	専門技術の向上、新技術による業務効率化	担当業務スタッフ	年1回（適宜）	★感染症防止対応研修 ・技術及び法令改正に関する研修（運動施設、設備保守、植物など職務により適宜実施） 等
新任研修	基本知識の習得 マナー習得	新規雇入者 配置転換者	適宜	・初期接遇研修 ・IT機器操作研修 ・職能研修（職種別の職務研修） ・現場研修（OJT）等
管理者研修	マネジメント能力の向上	管理責任者	年2回	★マネジメント研修 ★リーダー研修 ・パークマネジメント研究会への参加 ★リスクマネジメント研修 等
外部研修	自己啓発の支援	希望者	適宜	・資格取得や外部で実施する技術研修 等

★…新規または内容を拡充する項目

【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。

1. 実施方針

海上公園を多くの都民に利用してもらうため、利用者へのアンケートや接遇によるヒアリングでその特徴やニーズを把握します。私たちは4年間の指定管理期間に、それぞれの公園の特徴や利用者ニーズを集め、管理しています。また他指定管理者の公園でのニーズをデータとして構築しており、それらを活用して公園の魅力とサービスを高めています。

また海上公園を適切に管理運営するために、私たちは積極的な情報発信を行います。公園で持つすべての情報を、Webサイトを始めとした多様な媒体を活用して積極的に広報します。案内板を新設して、イベント情報や公園利用の注意事項を掲示することで利便性が向上しています。

私たちは、計画策定、施策実行、情報発信、ニーズ把握、また指摘を修正して新しい施策をうつというPDCAサイクルを繰り返し用いて、その魅力やサービスを高めています。

2. 取組み方策

(1) アンケートや接遇で公園の特性や利用者ニーズを把握します

■ 4年間の指定管理期間に、各公園の特徴を把握し、様々な使われ方や利用者のニーズを把握しています。利用者のニーズは、パトロールやアンケート、接遇によるヒアリングで把握します。集められたデータは、「アンサーライブラリー（33ページ参照）」に蓄積し、共有します。パークアライアンス本部でデータを分析して新たなサービスの検討、創出してゆきます。

(2) 公園の魅力高める公園活性化事業で利用者サービスを提供します

■ 公園の特性や使われ方を把握しているので、清掃や植物の維持管理を適正な時期に的確に管理することができます。公園の魅力を最大限に発揮出来るように維持管理を行い、サービス向上に努めています。

■ 公園活性化事業を利用者や都民との協働で行い、公園の魅力と利便性を高めています。自主事業プログラム一覧（35ページ参照）の事業を行い、リピーターを生み出しています。

■ 私たちは他の指定管理者公園で行っている公園活性化事業をイベントライブラリー（31ページ参照）に蓄積しています。他の公園でも活用できるように共有化しています。

■ 公園の特性を活かし、体力増進、健康維持、現代病予防を目的として、生涯スポーツの振興に取り組みます。緑あふれる公園の中で、誰もが楽しめるスポーツや運動を提供します。

(3) 多様な媒体を通じた情報発信を行い、双方向性を確保します

■ 幅広い広報活動を行い、メールニュースを発行します。「公園内での声かけ」や「チラシの配布」など、より多くの方にわかりやすい広報活動を心がけています。公園を紹介するWebサイト（ホームページ）、ブログを継続し、きめ細かな情報発信を心がけます。ここでは、イベント情報、公園で起こった日常ニュース、開花情報などの情報をこまめに更新しており、パソコンや携帯端末からWebサイトなどを通じて、速やかな情報伝達手段を確保しています。

■ 利用者と管理者が双方向の関係性を構築します。情報端末はもとよりパークセンターから開かれた運営を心がけ、要望や苦情に適切かつ迅速な対応ができる体制を整えます。直接伝達しにくい内容や事後に思いついたアイデアなど、情報の受診体制も充実させることでコミュニケーション能力の向上を目指します。また直接、東京都が管理状況を把握できる閲覧機能をデータベースに付加します。

3. 実現体制

■ 各公園の特徴とサービス向上方策

■ 広報活動の方法

■ イベントライブラリーの活用

<3-(1) 海上公園の魅力とサービスを高める体系的な取組 添付資料>

■各公園の特徴とサービス向上方策

公園名	特徴・利用方法	サービス向上方策
大井ふ頭中央海浜公園 スポーツの森	東京都を代表するスポーツ施設・設備により多様な利用が可能	的確な整備、多様な活用による新たなスポーツイベントの実施
大井ふ頭中央海浜公園 なぎさの森	運河に沿って森と干潟に親しめ、活発なボランティア活動を実施中	保全地区の整備による快適な緑の演出、環境教育の場として活用
品川北ふ頭公園	少年野球の場、ドライバーの休息地	除草管理による快適性の向上
コンテナふ頭公園	港湾労働者のための緑地緩衝帯	適正管理による景観維持
芝浦南ふ頭公園	広場の少年野球・サッカー利用、散策	土日の飲食販売等の検討
京浜運河緑道公園	近隣自治体との協働の場、散策、親水	多様な協働事業の創出
大井ふ頭緑道公園	近隣自治体との協働の場、散策	樹木管理など安全性の確保、水路の清掃・演出
みなとが丘ふ頭公園	BBQ、景観・夜景観賞、散策	水辺の整備、多様な空間利用、公園利用活性化の検討
東海ふ頭公園	磯釣り、BBQ、ドライバーの休息地	公園利用活性化を検討
東海緑道公園	釣り、緩衝緑地機能の発揮	高木剪定など車道側の景観に配慮
昭和島北緑道公園	テニスコート利用が盛ん	テニスコート整備による利便性向上
昭和島南緑道公園	近隣保育園の遊び場、住民の通勤路	安全点検や協働による魅力向上
大森緑道公園	近隣住民の散策路	安全点検やボランティア活動の推進
京浜島つばさ公園	釣り、BBQ、飛行機の観測スポット	近隣企業との連携や景観の向上
京浜島ふ頭公園	花見スポット、住民の通勤路	近隣企業との連携や安全性の確保
京浜島緑道公園	釣り、飛行機観測名所の展望台有り	見通し確保など景観の向上
城南島海浜公園	広い砂浜、オートキャンプ場、BBQ、スケボー広場などリゾート地を演出	安全点検や施設適正管理による利便性の向上
城南島ふ頭公園	健康遊具が点在、飛行機観測の穴場	広報等による公園の魅力向上
城南島緑道公園	貴重な緑地帯、住民の通勤路	園路整備による散策路の魅力向上

■広報活動の方法

媒体	<ul style="list-style-type: none"> ・接 遇・・・「公園内での声かけ」 ・印刷物・・・「チラシの配布」「地域の回覧板」「近隣教育機関への訪問」 ・情報媒体・・・「Webサイト（ホームページ）、ブログの開設」
配布場所	<ul style="list-style-type: none"> ・公園掲示板またはグループの公園、指定管理者業務を行っている公園 ・地域の小学校、中学校、商店街、交通機関、 ・Web媒体
情報内容	<ul style="list-style-type: none"> ・公園実施イベント、花と緑の講習会、スポーツイベントの告知 ・見どころの花の場所や開花状況の報告 ・危険生物情報、管理作業等による立入り禁止措置の告知 など

■イベントライブラリーの活用

これまで私たちが行ってきた公園活性化事業（イベントや住民協働等）の詳細データをまとめたデータライブラリーを活用します。これを見て他の公園で同様のイベントを行う際に活用し、再現性を高めています。

開催リンク 日・曜日 日曜日

主催者 管理課

開催日 平成28年1月15日

開催時間 12:00-14:00

開催場所 大井ふ頭公園

参加者 市民有志(約50名)、協働の組織は公園スタッフ・ボランティア

予約の有無 あり

申込方法 申込書(申込書ダウンロード)

申込料 無料

品目				単価				数量				小計				仕入				仕入			
品名	単位	数量	単価	品名	単位	数量	単価	品名	単位	数量	単価	品名	単位	数量	単価	品名	単位	数量	単価				
お茶(緑茶)	箱	1	3000	お茶(紅茶)	箱	1	3000	お茶(白茶)	箱	1	3000	お茶(花茶)	箱	1	3000	お茶(果茶)	箱	1	3000				
お菓子	箱	4	1000	お菓子	箱	4	1000	お菓子	箱	4	1000	お菓子	箱	4	1000	お菓子	箱	4	1000				
お水	箱	4	400	お水	箱	4	400	お水	箱	4	400	お水	箱	4	400	お水	箱	4	400				
お弁当	箱	4	400	お弁当	箱	4	400	お弁当	箱	4	400	お弁当	箱	4	400	お弁当	箱	4	400				
お道具	箱	4	400	お道具	箱	4	400	お道具	箱	4	400	お道具	箱	4	400	お道具	箱	4	400				
お道具	箱	4	400	お道具	箱	4	400	お道具	箱	4	400	お道具	箱	4	400	お道具	箱	4	400				
お道具	箱	4	400	お道具	箱	4	400	お道具	箱	4	400	お道具	箱	4	400	お道具	箱	4	400				
お道具	箱	4	400	お道具	箱	4	400	お道具	箱	4	400	お道具	箱	4	400	お道具	箱	4	400				
お道具	箱	4	400	お道具	箱	4	400	お道具	箱	4	400	お道具	箱	4	400	お道具	箱	4	400				
お道具	箱	4	400	お道具	箱	4	400	お道具	箱	4	400	お道具	箱	4	400	お道具	箱	4	400				
お道具	箱	4	400	お道具	箱	4	400	お道具	箱	4	400	お道具	箱	4	400	お道具	箱	4	400				
お道具	箱	4	400	お道具	箱	4	400	お道具	箱	4	400	お道具	箱	4	400	お道具	箱	4	400				
お道具	箱	4	400	お道具	箱	4	400	お道具	箱	4	400	お道具	箱	4	400	お道具	箱	4	400				
お道具	箱	4	400	お道具	箱	4	400	お道具	箱	4	400	お道具	箱	4	400	お道具	箱	4	400				
お道具	箱	4	400	お道具	箱	4	400	お道具	箱	4	400	お道具	箱	4	400	お道具	箱	4	400				
お道具	箱	4	400	お道具	箱	4	400	お道具	箱	4	400	お道具	箱	4	400	お道具	箱	4	400				
お道具	箱	4	400	お道具	箱	4	400	お道具	箱	4	400	お道具	箱	4	400	お道具	箱	4	400				
お道具	箱	4	400	お道具	箱	4	400	お道具	箱	4	400	お道具	箱	4	400	お道具	箱	4	400				
お道具	箱	4	400	お道具	箱	4	400	お道具	箱	4	400	お道具	箱	4	400	お道具	箱	4	400				
お道具	箱	4	400	お道具	箱	4	400	お道具	箱	4	400	お道具	箱	4	400	お道具	箱	4	400				
お道具	箱	4	400	お道具	箱	4	400	お道具	箱	4	400	お道具	箱	4	400	お道具	箱	4	400				
お道具	箱	4	400	お道具	箱	4	400	お道具	箱	4	400	お道具	箱	4	400	お道具	箱	4	400				
お道具	箱	4	400	お道具	箱	4	400	お道具	箱	4	400	お道具	箱	4	400	お道具	箱	4	400				
お道具	箱	4	400	お道具	箱	4	400	お道具	箱	4	400	お道具	箱	4	400	お道具	箱	4	400				
お道具	箱	4	400	お道具	箱	4	400	お道具	箱	4	400	お道具	箱	4	400	お道具	箱	4	400				
お道具	箱	4	400	お道具	箱	4	400	お道具	箱	4	400	お道具	箱	4	400	お道具	箱	4	400				
お道具	箱	4	400	お道具	箱	4	400	お道具	箱	4	400	お道具	箱	4	400	お道具	箱	4	400				
お道具	箱	4	400	お道具	箱	4	400	お道具	箱	4	400	お道具	箱	4	400	お道具	箱	4	400				
お道具	箱	4	400	お道具	箱	4	400	お道具	箱	4	400	お道具	箱	4	400	お道具	箱	4	400				
お道具	箱	4	400	お道具	箱	4	400	お道具	箱	4	400	お道具	箱	4	400	お道具	箱	4	400				
お道具	箱	4	400	お道具	箱	4	400	お道具	箱	4	400	お道具	箱	4	400	お道具	箱	4	400				
お道具	箱	4	400	お道具	箱	4	400	お道具	箱	4	400	お道具	箱	4	400	お道具	箱	4	400				
お道具	箱	4	400	お道具	箱	4	400	お道具	箱	4	400	お道具	箱	4	400	お道具	箱	4	400				
お道具	箱	4	400	お道具	箱	4	400	お道具	箱	4	400	お道具	箱	4	400	お道具	箱	4	400				
お道具	箱	4	400	お道具	箱	4	400	お道具	箱	4	400	お道具	箱	4	400	お道具	箱	4	400				
お道具	箱	4	400	お道具	箱	4	400	お道具	箱	4	400	お道具	箱	4	400	お道具	箱	4	400				
お道具	箱	4	400	お道具	箱	4	400	お道具	箱	4	400	お道具	箱	4	400	お道具	箱	4	400				
お道具	箱	4	400	お道具	箱	4	400	お道具	箱	4	400	お道具	箱	4	400	お道具	箱	4	400				
お道具	箱	4	400	お道具	箱	4	400	お道具	箱	4	400	お道具	箱	4	400	お道具	箱	4	400				
お道具	箱	4	400	お道具	箱	4	400	お道具	箱	4	400	お道具	箱	4	400	お道具	箱	4	400				
お道具	箱	4	400	お道具	箱	4	400	お道具	箱	4	400	お道具	箱	4	400	お道具	箱	4	400				
お道具	箱	4	400	お道具	箱	4	400	お道具	箱	4	400	お道具	箱	4	400	お道具	箱	4	400				
お道具	箱	4	400	お道具	箱	4	400	お道具	箱	4	400	お道具	箱	4	400	お道具	箱	4	400				
お道具	箱	4	400	お道具	箱	4	400	お道具	箱	4	400	お道具	箱	4	400	お道具	箱	4	400				
お道具	箱	4	400	お道具	箱	4	400	お道具	箱	4	400	お道具	箱	4	400	お道具	箱	4	400				
お道具	箱	4	400	お道具	箱	4	400	お道具	箱	4	400	お道具	箱	4	400	お道具	箱	4	400				
お道具	箱	4	400	お道具	箱	4	400	お道具	箱	4	400	お道具	箱	4	400	お道具	箱	4	400				
お道具	箱	4	400	お道具	箱	4	400	お道具	箱	4	400	お道具	箱	4	400	お道具	箱	4	400				
お道具	箱	4	400	お道具	箱	4	400	お道具	箱	4	400	お道具	箱	4	400	お道具	箱	4	400				
お道具	箱	4	400	お道具	箱	4	400	お道具	箱	4	400	お道具	箱	4	400	お道具	箱	4	400				
お道具	箱	4	400	お道具	箱	4	400	お道具	箱	4	400	お道具	箱	4	400	お道具	箱	4	400				
お道具	箱	4	400	お道具	箱	4	400	お道具	箱	4	400	お道具	箱	4	400	お道具	箱	4	400				
お道具	箱	4	400	お道具	箱	4	400	お道具	箱	4	400	お道具	箱	4	400	お道具	箱	4	400				
お道具	箱	4	400	お道具	箱	4	400	お道具	箱	4	400	お道具	箱	4	400	お道具	箱	4	400				
お道具	箱	4	400	お道具	箱	4	400	お道具	箱	4	400	お道具	箱	4	400	お道具	箱	4	400				
お道具	箱	4	400	お道具	箱	4	400	お道具	箱	4	400	お道具	箱	4	400	お道具	箱	4	400				
お道具	箱	4	400	お道具	箱	4	400	お道具	箱	4	400	お道具	箱	4	400	お道具	箱	4	400				
お道具	箱	4	400	お道具	箱	4	400	お道具	箱	4	400	お道具	箱	4	400	お道具	箱	4	400				
お道具	箱	4	400	お道具	箱	4	400	お道具	箱	4	400	お道具	箱	4	400	お道具	箱	4	400				
お道具	箱	4	400	お道具	箱	4	400	お道具	箱	4	400	お道具	箱	4	400	お道具	箱	4	400				
お道具	箱	4	400	お道具	箱	4	400	お道具	箱	4	400	お道具	箱	4	400	お道具	箱	4	400				
お道具	箱	4	400	お道具	箱	4	400	お道具	箱	4	400	お道具	箱	4	400	お道具	箱	4	400				
お道具	箱	4	400	お道具	箱	4	400	お道具	箱	4	400	お道具	箱	4	400	お道具	箱	4	400				
お道具	箱	4																					

(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。

1. 実施方針

都民の財産である海上公園を都民の方々とともに創ってゆくことが管理運営の基本であると考えています。これまでもここで活動されているボランティアとニーズを反映させた協働事業の創出によって、ソフト充実とボランティア参加者の意欲を活性化してきました。今後も設置目的と管理運営方針を踏まえ、協働事業を推進できる団体との連携に取り組んでゆきます。

2. 取組方策

(1) パークミーティングで意見交換を行います

■既に活躍しているボランティアや地域住民、地域自治体の方々と、公園への要望や実現したいことなどの意見交換会の場を設け、公園の課題や活動内容、関係団体を正しく把握します。

(2) 公園利用者を組織化し連携を図ります

■「なぎさの森おーいにボランティア」と協働作業を進め、月2回開催の清掃や樹木の手入れ作業、年2回開催の自然観察会、また「泥んこ・笑こスクール」の協働運営を進めています。

■「なぎさの森のネイチャークラブ」の会員組織を創り、会員の方に次回の公園活性化事業の案内やボランティア活動の案内などを送り、参加を募っています。

(3) 地元団体と連携し、公園の活性化を図ります

■八潮自治会連合会と連携し、大井ふ頭緑道公園、京浜運河緑道公園の清掃活動を行い、公園活性化事業を開催しています。また城南島連合会は、公園を島のシンボルとして考えて頂いており、ビーチクリーンアップの際は実行委員として、積極的に関わってもらっています。

■これまでの地元団体との連携や協働を経験知として、新たな地域団体やボランティア団体等と連携強化や協働機会の創出に努め、公園活性化事業などへの参加も要請します。

<3-(2) ボランティア団体等との協働・連携 添付資料>

■協働連携している団体リスト（抜粋）

名称	対象公園	活動頻度	説明
なぎさの森おーいにボランティア	大井ふ頭中央海浜公園なぎさの森	定例活動月一回、自主活動月二回	清掃補助、ボランティアスペースの拡大、懇親会、スタッフによる観察会の開催等。
八潮自治会連合会 環境維持・改善事業部	大井ふ頭緑道公園 京浜運河緑道公園	月一回 (最終日曜)	公園の清掃活動。20年度より開催。各回20～40名前後が参加。樹木医の公園観察会や、作業後ミニコンサートの開催など。
しながわ水族館	大井ふ頭中央海浜公園なぎさの森 しながわ区民公園	年2～3回	水生生物の観察の講師をお願いし、当方スタッフはネイチャーゲーム等自然の中での遊びを担当。
NPO法人日本スポーツ振興連盟	大井ふ頭中央海浜公園スポーツの森	週一回 (木曜日)	平成20年9月開講。ジュニア・初心者～実践向けまで5クラス。1日延べ20名前後の受講生。
森ヶ崎保育園	昭和島南緑道公園	年二回 (春・秋)	花壇の花植えを協働。植付後はネイチャーゲームで公園に親しみを持ってもらう。
NPO法人犬の総合教育社会化推進機構	大井ふ頭中央海浜公園スポーツの森 城南島海浜公園	月一回 (第四日曜)	ドックラン利用者(犬と飼い主)のマナーアップの為、しつけ教室を開催。城南島海浜公園では定員を超える程の申込があり、人気がある。
城南島連合会	城南島海浜公園	ビーチクリーンアップ城南島ほか	城南島にある企業が加入している各組合の連合体。公園を島のシンボルとして考えて頂いており、ビーチクリーンアップの際は実行委員として、積極的に関わってもらう。
大田スケートクルー(OTSC)	城南島海浜公園	月一回	近隣地域のスケボー愛好家で結成されたボランティアグループ。毎月行っているスケートボード教室はOTSCの協力により無料で開催、毎回100名近くの参加。
CircleProject			

(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。

1. 実施方針

公の施設である公園に寄せられる要望や苦情への対応は、誠意を持って迅速に、かつ公平な立場で事態に対処します。これらは管理運営の質の向上にむけた助言として受け入れます。寄せられた要望や苦情はデータとして蓄積、集計、検索、分析を行い、管理運営業務に反映する体制を整えます。公園の利用を促進する方策として情報の受発信をし、より多くの利用者に親しみを持って利用して頂くような取り組みを行います。

2. 取組み方策

(1) 利用者の声を的確に把握します

- 要望や苦情の受け入れ方法は、スタッフが随時対応するとともに直接対応、電話、FAX、書簡、電子メール、御意見箱、利用者アンケートなどあらゆる方法によって受け付けます。
- 利用者満足度調査を年2回行い、限られた利用者からの声だけでなく、総合的な運営指針の達成度、管理運営の改善など広く要望を拾い上げ、公園管理業務へ役立ててゆきます。

(2) 利用者ニーズを整理・分析し、共有します

- すべての情報を共有するために、日報への記入やデータベースへの入力を行い、スタッフミーティングにおいても内容や対応結果を報告したりして、関係者全員が内容を共有します。
- 日々集められる情報を指定管理者自身が入力、蓄積し、苦情や要望の整理（年間苦情件数や内容、要望の分類など）をリアルタイムに分析します。（総データ件数3万件以上を保有）

(3) 回答を公開し、管理運営業務に反映します

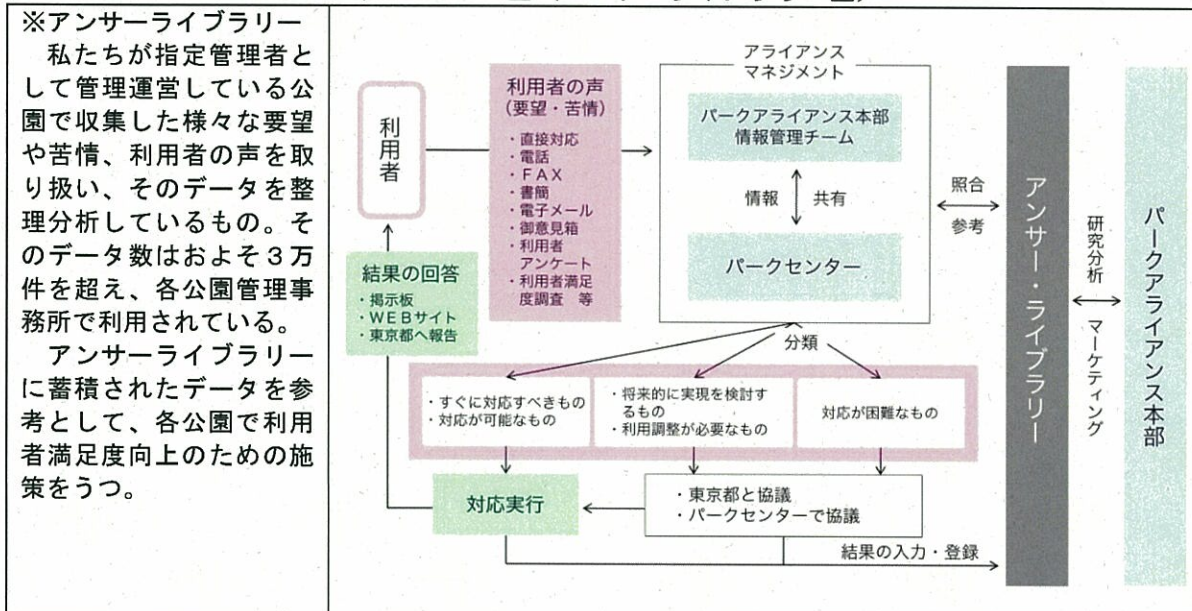
- ニーズに対する回答を掲示板やWEBサイトに公開します。すべてのデータをアンサーライブラリーにて共有して、管理運営業務に反映します。

<3-(3) 都民等の様々な要望・苦情に対応するための取組等 添付資料>

■ 要望とその対応

すぐに対応するもの	利用者の安全性に関わるもの、軽微な設備の不具合、接遇など
将来的に対応を検討するもの	大がかりな設備の改修、長期にわたる調査が必要な事項など 利用調整が必要な事項
対応が困難なもの	各諸法律に関する事項、施設の大規模改修、設置目的と異なる事項など

■ 利用者の声の把握方法と対応 フロー図（アンサーライブラリー図）



(4) 海上公園の魅力向上させ、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。

1. 実施方針

私たちは公園の特性を把握して、その公園にあった利用促進を図るための公園活性化事業を行っています。自然教育、スポーツ関係を中心に行っていますが、今後は飲食販売や地産地消型のエネルギー循環を実現するために、剪定枝の木質バイオマスとしての活用事業も検討します。

2. 取組方策

(1) 公園の特性を把握した公園活性化事業を行います

■公園の特性に合った公園活性化事業を行うことで、利用指導やモラルアップを図るとともに、施設利用方法や広報活動を行い、利用者の幅を広げています。コミュニケーションツール、少子高齢化対策、また健康増進など生涯スポーツの振興として行っています。

(2) 民間の収益獲得期待と適正な利益確保、そして公園への還元を検討します

■これまで培った公園管理ノウハウに照らし合わせて、企業との協働の可能性を探り、適正な規模・内容の事業計画を立案します。その際には公園の管理運営に収益の一部を還元し、緑化や施設・設備の維持向上に役立てます。園内での収益事業を行うためのガイドラインを東京都と協議して設け、これにそった形で事業を行います。

(3) 新しい自主的な事業へのチャレンジを行います

■売店や飲食への要望が数多く寄せられています。大井スポーツセンターの食堂や売店などの運営に関しては、利用者ニーズにそった商品の品揃えを検討し、その利便性を向上します。

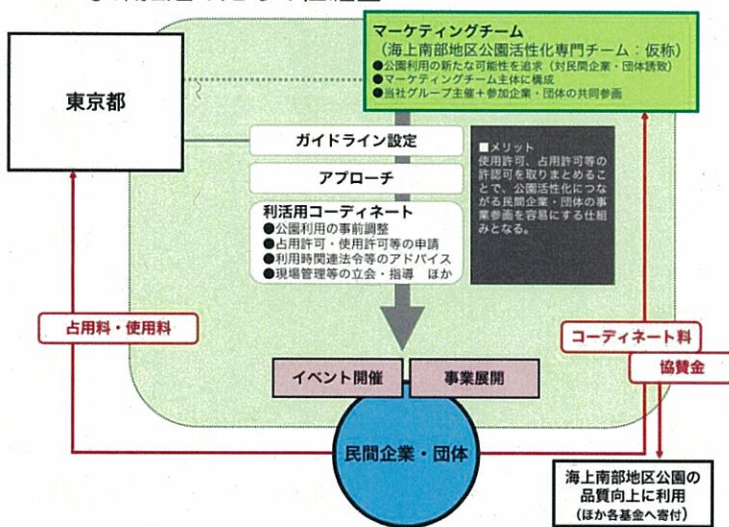
■園内で発生した剪定枝をペレット（木質固形燃料）に加工し、専用燃焼機器とともに貸出しを行なっています。将来的に地産地消型のエネルギー循環を実現するため、大井スポーツセンターの熱需要に関しても再生可能エネルギーへの転換を計画し、東京都と調整してゆきます。

<3-(4) 利用促進を図るための自主的な事業計画 添付資料>

■自主事業プログラム一覧（抜粋）

	事業名	事業内容	1回当たりの募集人数	参加費	備考	
全公園	イベント参加者の会員組織運営 (なごさの森のネイチャークラブ)	公園の四季を様々な角度から、観察・体験し、出来るクラブを創設。参加者が環境に対する知識などを高められるような会を目指している。	限定無し	保険料、その他イベントにより別途	現在会員数580名	
大井ふ頭中央海浜公園	環境学習系	森のようちえん	未就学児向けの自然体験プログラム 1年間のプログラム 北欧諸国で始まったとされる森の幼稚園・野外保育ですが、わが国でも様々な活動が行われています。 幼少期の子どもたちへ自然体験の機会を提供しようとする活動「森のようちえん」を公園のプログラムとして運営	15名程度	講習費など	平日対応可能
		環境スクール (どろんこ・笑こスクール)	小学生向けの環境学習スクール、1年間のプログラム 自然観察やゲームプログラム、しながわ水族館スタッフの講義など1年間を通して自然体験・学習を子どもたちが積上げて行けるプログラム	20名程度	講習費など	
	フロイグランド	ヨガ教室	公園内の芝生広場で青空ヨガ教室を開催 スポーツ施設としての利点を生かし、新たな来園者を呼び込むプログラム	20名程度	講習費など	NPO法人good dayとの連携
		ツリークライミング教室	専用のロープや安全な保護具を使って木に登り、自然との一体感を味わう体験活動のプログラム	20名程度	講習費など実費程度	ツリークライミングジャパンと連携
		フィールドゲーム	ネイチャーゲームをはじめ、様々なプログラムにより、公園内を色々な角度から観察し、自然の不思議や仕組みを学び、自分たちが自然と一体であることに気づくプログラム	20名程度	材料費など実費程度	
	クラフト系	ツル籠教室	ツル籠作りを通して、身近な自然との関わりを学習するプログラム	20名程度	材料費など	
		クリスマスリース教室	公園の管理作業で発生した材料を使ったクリスマスリース作りを通して、身近な自然との関わりを学習するプログラム	20名程度	材料費など実費程度	
		常設クラフトコーナー (なごさ事務所内)	どんぐりや松ぼっくりなどのクラフト材料を常備し、イベントスタッフの指導を受けながら、手軽に子ども達がクラフトを楽しめる常設コーナー	自由参加	特に無し	
	スポーツ系プログラム	ポッチャ教室	子ども、高齢者、障害者が共に楽しめるユニバーサルスポーツの教室。カーリングのホール版。世代を超えた交流、健常者・障害者の交流を実現。テニスコートの空いている時間帯を利用。	20名程度	参加費など	ポッチャ協会、公益社団法人東京都障害スポーツ協会との連携
		タッチラグビー教室	小学生4年～6年生対象。なかなか体験出来ないラグビーを安全に体験できるプログラム。講習及びチームに分かれてゲームまでを体験する。	30名程度	参加費など	陸上競技場及び、第二球技場
子ども体操教室		未就学児向けプログラム。体操、ダンス、ゲームを通じた体を思いっきり動かすことの楽しさを体験。	20名～200名	参加費など		
グランドゴルフ教室		高齢者向けのプログラム。高齢者が参加できるスポーツを都民の皆さんへの提案すること、平日昼間の野球場利用促進を兼ねてのプログラム。	20名程度	参加費など		
テニススクール		ジュニア～シニア対象のテニススクール。毎週木曜日9:00～17:00に開催。		参加費など	NPO法人日本スポーツ振興連盟との連携	
城南島海浜公園	利用促進	フォトコンテスト	公園内で撮影された写真を募集し、公園内に展示し優秀作品には粗品のプレゼントなどを行い公園の周知と利用促進を目的としたプログラム	自由応募	特に無し	
		紙飛行機教室	公園の利用促進を目的とし、競技用の紙飛行機の制作と飛ばし方を学ぶプログラム	20名程度	材料費など実費程度	
	キャンプ場	バーベキューカレッジプログラム	キャンプ場の利用促進を目的としたプログラム、バーベキューのポイント講座	20名程度	参加費	
		クリスマスディスプレイイベント	キャンプ場の利用促進を目的としたプログラム、園内のクリスマス装飾を施し、クリスマスキャンプ料理を味わうプログラム	20名程度	参加費	
	火おこし体験プログラム	キャンプ場を使用し正しい火の起し方を学びキャンプ場の利用ルールの周知を目的としたプログラム	20名程度	特に無し		

■自主事業推進のための仕組み



【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。

1. 実施方針

私たちは海上公園を「自然の再生により緑あふれる東京を次世代に継承、都民参加による公園利用の活性化を図る場所」として認識しています。

海上公園は、都民が海やみなどの景観に親しみ、また自然とふれあい、スポーツやレクリエーションを楽しめる場として、東京の埋立地に整備された公園です。「都民とともに育む、緑豊かで活気にあふれた水辺空間」を海上公園のあるべき姿としており、行政の代行者である指定管理者としての具体的な施策の実行に取り組んできました。

その社会的な役割や位置付けを認識して、利用者のニーズにそった予防保全による安全で安心な維持管理を行うことで海上公園の価値の向上を図ってゆきます。

2. 取組方策

(1) 自然の再生により緑あふれる東京を次世代に継承します

■公園活性化事業として森のようちえんやフィールドゲームの環境学習プログラムを行い、自然と親しみ、その大切さを気づきの中に取り入れています。

(2) 都民参加による公園利用の活性化を図ります

■海浜公園、ふ頭公園、緑道公園、それぞれの公園の特徴を活かしながら、キャンプ場プログラムやスポーツ系のプログラムを行い、利用者の多様なニーズに応えています。都民の活躍の場を模索し、また公園の新しい活用方法を引き出しながら、活性化に取り組んでいます。

(3) 利用者のニーズにそった予防保全による安全安心な維持管理を行います

■予防保全による維持管理を行うことで、安全で安心に海上公園を利用してもらいます。利用者との接遇を積極的に行い、不安全な場所や行動を認識し、迅速にその対応を行っています。

(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。

1. 実施方針

私たちは、海上公園を各種法令や管理運営方針等を遵守し、予防保全により適正に維持管理しています。安全で安心して利用できるように努め、利用者の利便性を高めています。4年間の経験と施設管理のデータ蓄積を活かして総合的に管理運営を行える体制が整っています。共同事業体各社のノウハウをスキルミックスしてレベルの高い維持管理を行います。

2. 取組方策

(1) 予防保全による安全安心の維持管理を行います

■ふ頭・緑道公園は2日に1回のパトロールでチェックシートを用いてハザードや植物の状態を確認しています。特に京浜運河緑道公園、大井ふ頭緑道公園、大森緑道公園は団地の通勤経路や抜け道になっていて利用頻度の高い公園です。パトロールし、維持管理の質を高めます。

■専門の設備チームを設置しており、不具合があった際には速やかに対処でき、利用者の利便性を高めています。長期的な計画立案でP D C Aサイクルを行い施設の長寿命化を促します。

■運動施設の維持管理は、グラウンドキーパーのノウハウを用いています。雨天後の復旧時間を削減して施設稼働率を向上し、利用率の向上につなげています。

(2) 指定管理者としての経験を活用して海域管理を行います

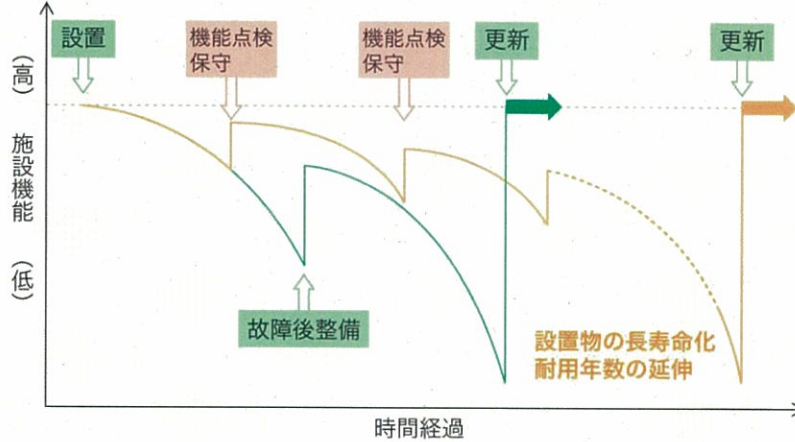
■海上公園には護岸と水際を含む海域管理が存在し、これまでの経験を用いて安全管理を行います。水際柵の点検と安全措置、アサリ不法過剰採取や危険区域での釣り客への対応、潮位上昇による砂浜閉鎖やゴミ回収など、予防保全と利用者に対する適切な注意喚起を行います。

(3) 環境負荷の低い公園を目指して維持管理を行います

■これからの公園管理は環境にも配慮しなくてはなりません。維持管理における3Rだけでなく、廃棄物となる剪定枝をエネルギーとして活用を検討することも必要です。剪定枝を需要量に応じてストックヤードに集積し、乾燥・破碎といった工程を通して木質チップに加工し、健全な緑地管理と共に地産地消型のエネルギー循環の両立を目指します。

<4-(2) 維持管理の基本方針 添付資料>

■予防保全による施設の長寿命化例 ライフサイクルコスト



■PDCAサイクル図



■施設補修に関する実績

不具合の内容	施設補修の事例（抜粋）
危険箇所の調査及び改修	<ul style="list-style-type: none"> テニスコート内ベンチの屋根が落下する危険性があった為、改修実施。 あずまや等の屋根の格子が落下の危険性があった為、撤去及び補修実施。 シャワー室及びトイレのタイルが剥離で落下危険性があった為、改修実施。
閉鎖施設、不良施設の調査による再開	<ul style="list-style-type: none"> 排水詰まり、給水不良等為閉鎖していたトイレの復旧作業及び改修。（第二球技場外男子トイレ、陸上競技場二階女子トイレ、など） 街灯 庭園灯の使用停止及び不点灯箇所の原因調査及び改修。（みなとが丘ふ頭公園、京浜島緑道公園など）
快適環境の提供	<ul style="list-style-type: none"> 給排水施設の適切な管理～側溝清掃汚水管の清掃等により降雨時の園内冠水、排水詰まり等が減少。 公衆便所の清掃徹底でトイレが綺麗になったとの意見を多数確認。 各施設の床を専門チームによる剥離、ワックスがけ作業で綺麗になった。
緊急対応復旧	<ul style="list-style-type: none"> 台風や強風時の倒木の処理に対して、巡回警備を強化して倒木が発生した際には、即時に対応、園内外の安全を確保した。 大井ふ頭中央海浜公園スポーツの森全体が停電した際には、施工業者を緊急手配して一部を除き即日復旧した。復旧できない部分については発電機で対応、その間に復旧作業を進め、翌日より通常営業にこぎつけた。
その他	<ul style="list-style-type: none"> 省エネ対策として、契約電力の見直し、街灯照明等の点灯時間の見直し、空調の適切な管理、トイレの洗浄水量の最適化、自閉式水栓への交換、等により水道光熱費の削減に努めた。 設備管理体制の構築で機器台帳の作成し、すべての機器のデータ管理を行なう事により改修時期等の算定に役立てている。 緊急時における作業マニュアルを作成し、設備スタッフが不在の時でも対応できるようにした。 来園者と積極的にコミュニケーションをとる事により、施設の不具合等の情報をいち早くつかみ迅速な対応ができるよう努めた。

(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。

1. 実施方針

指定管理者業務を遂行する上で、東京都との連絡体制の構築、執行業務のチェック体制の整備は欠かせません。私たちは、4年間の指定管理業務において東京都との窓口を統括責任者に一本化して、わかりやすく確実な連携体制を構築してきました。常に管理運営の状況や情報を的確に報告でき、東京都からの指示命令などの連絡事項をスタッフへ伝えることが可能です。

また維持管理業務を適正に行っているかどうかの確認をするため、執行状況確認会議を毎月1回、欠かさず開催してきました。執行内容や書類をチェックするだけでなく、共同事業体構成企業による相互確認、状況の把握や指摘など、第三者の視点で執行状況を確認しています。

このような業務体制を引き続き執行するとともに、新たに代表企業本社内に設置するパークアライアンス本部の7つの視点をスキルミックスして、指定管理者としての業務を遂行します。

2. 取組方策

(1) 東京都との連携・協力・検査体制を確実に構築します

■海上南部地区18公園を統括する責任者を置き、業務執行体制を整えます。統括責任者を中心に窓口を一本化して東京都との連絡体制を構築します。統括責任者が不在の場合には、代行者をおいて対応します。

■東京都からの調査や要請に協力します。監査や検査の対応協力など、東京都が実施又は要請する事業へ協力、参加を行います。東京都が施策として実施している中学生の職場体験は毎年受け入れており、公園管理業務へ興味を持って頂いています。

■執行書類など提出書類をわかりやすく整えます。民間の書類作成能力をいかんなく発揮し、見やすくわかりやすい書類の提出を今後も引き続き行ってまいります。月次報告書、年度報告書など遅滞なく速やかに提出します。

(2) パークアライアンス本部による業務の指導・監督・検査体制を整えます

■パークアライアンス本部による内部統制を徹底することにより、完璧な体制で管理運営業務に臨みます。適切な指導監督を行える資格や経験を持つスタッフが責任を持って対応します。自己評価、利用者評価や行政からの評価を真摯に受け止め、不十分な部分や体制の再検討を要する部分については、パークアライアンス本部の推進力を活用して、是正します。

■これまで月1回で行っていた執行状況確認をパークアライアンス本部の主導で行います。各公園が適正な管理運営が執行されているかどうか監査します。執行状況確認会議で維持管理の業務水準に照らし合わせて、適正に管理運営業務が執行されているかをチェックします。

■パークアライアンス本部は、他の指定管理者公園も統括して管理をしています。他の公園で起こった事例情報を素早く伝達し、是正や活性化することが可能です。

(3) 情報システムを活用した情報の共有化を行います

■東京都からの指示命令を把握し、スタッフまで情報共有します。パークミッションポータルサイト(13ページ参照)を活用し、情報掲示板を常設してスタッフで情報共有を図ります。

■各公園から上がってくる情報も本サイトに登録、蓄積します。役割分担の中で東京都と調整や協議が必要と判断される情報は、速やかに報告、協議を行います。

■個人情報や業務上知り得た情報を第三者へ漏らしません。パークセンターにおいて個人情報の保管など、情報セキュリティを強化する為、システムを構築しました。運用規程や機器の導入により「パソコン操作記録の取得」「記録媒体の使用制限」「記録情報の暗号化」「外部からの不正侵入防止」を実施しています。

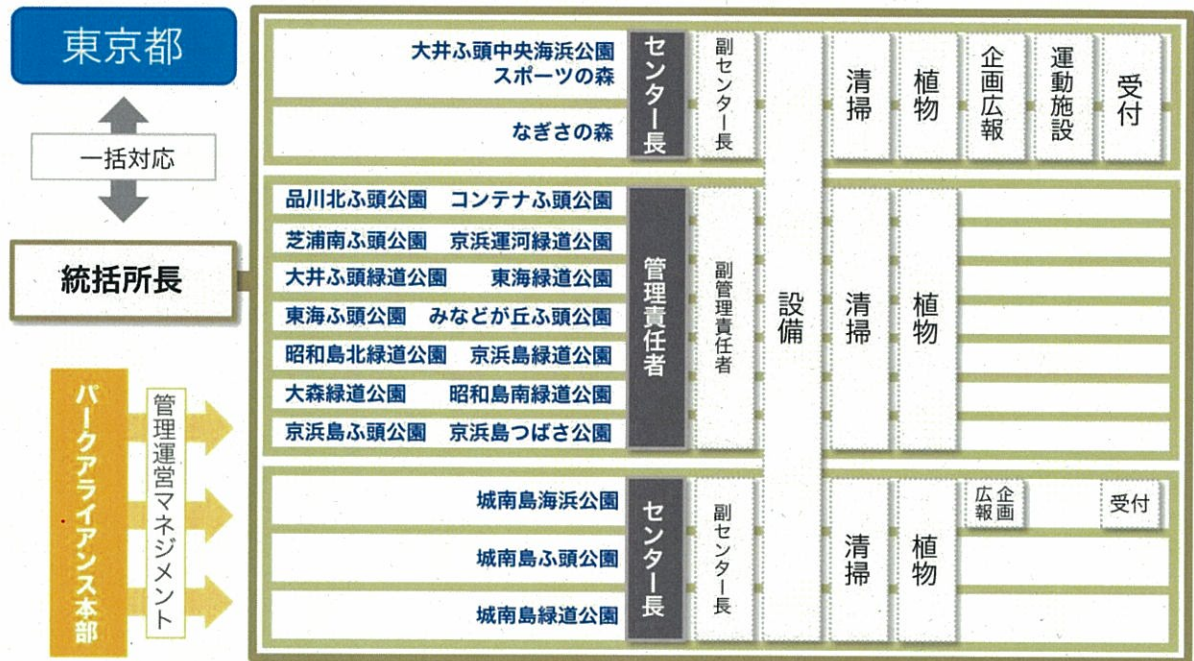
3. 実現体制

■管理運営体制図

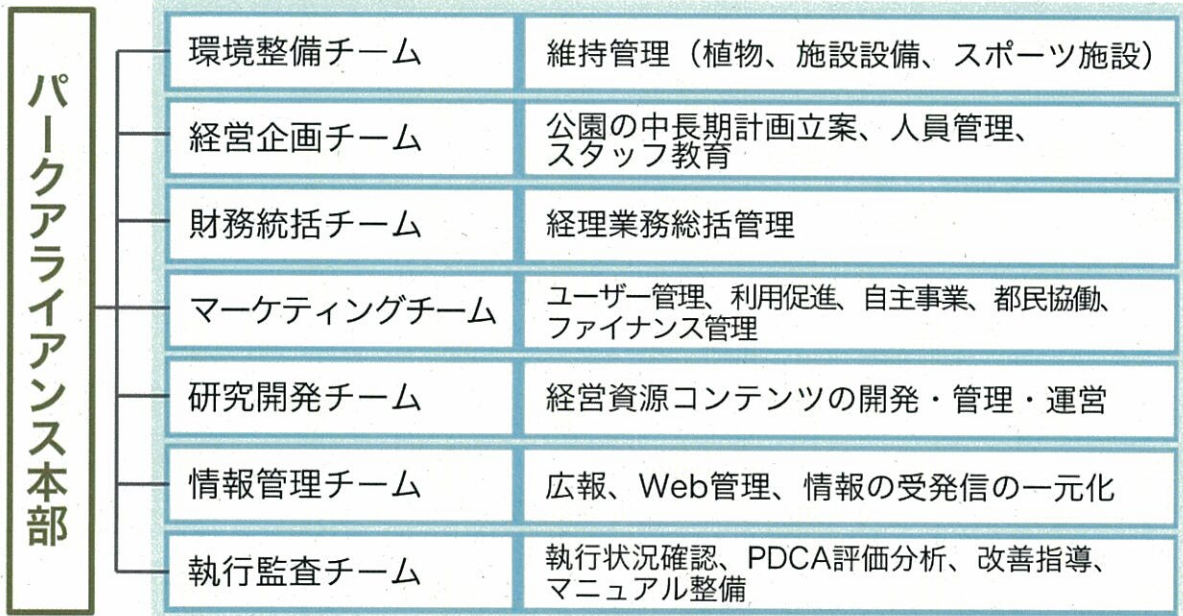
■パークアライアンス本部 組織図

<4-(3) 東京都との連携及び着実な業務の遂行 添付資料>

■管理運営体制図



■パークアライアンス本部 組織図



(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。

1. 実施方針

利用者からの要望については、優先順位を明確にして計画性を持って対応します。公園毎の施設設備の管理状況や履歴が常に確認できるようにして、複数年補修改良計画を作成して、東京都と協議を行います。経費の支出については、安全を第一に衛生面や利用者の利便性なども考慮して、優先順位をつけて行います。

2. 取組方策

(1) 都民や東京都からの施設補修や施設改良要望を受け入れます

■ 要望の受け入れ方法は、接遇、電話、FAX、電子メールなど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。また利用者に定期的なアンケートを実施することで、より広く施設に対する要望を受け入れます。

■ 要望の対応は迅速に行います。すべての要望は、各センター長及び管理責任者を通して統括責任者及びパークアライアンス本部に伝えます。またその内容をデータとして蓄積して東京都への報告や作業の計画、実行の協議に活用します。

■ 要望への回答は、パークセンター内や園内掲示板に掲示して周知します。データはアンサーライブラリー（33ページ参照）へ蓄積し、パークアライアンス本部にて分析を行います。

(2) 受け付けた要望は優先順位をつけて対応します

■ 常に安全第一を基準として、利用者からの施設の補修や改良要望に対応します。安全に関して緊急の措置を要するものは、即時対応を基本とします。大規模な補修や改良の必要な要望については、応急措置や予防処置により最低限の安全を確保して東京都と協議して対応します。

■ 優先順位を確立し、統括責任者の判断において、「すぐに対応できるもの」「協議を要するもの」「対応が難しいもの」に分けて対応します。協議が必要なものについては、東京都や関係機関と協議や検討を進め、次年度以降の補修・改良計画に反映します。

■ 補修や改良要望に対する資金計画は、安全を第一に衛生面や利用者の利便性なども考慮して、優先順位を確立、計画的に行います。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、対応します。

■ 4年間の管理運営業務において、利用者からの安全性や利便性に関わる修繕等の要望を多数受けています。なかでもスポーツの森におけるAED設置は多い要望です。現在、大井スポーツセンターに設置していますが、人目に付いてすぐ利用でき、悪戯されない場所を検討し、増設をします。他の要望にも件数や緊急性を考え、優先順位を確立して対応します。

(3) ライフサイクルコストマネジメントシステムを構築し、施設補修改良計画を作成します

■ 各施設の状況や補修や点検履歴をまとめています。情報をライフサイクルコストマネジメントシステム^{*1}として構築し、東京都へ施設の補修や改良の提案を的確に行うことが可能です。

※1 ライフサイクルコストマネジメントシステム

公園内の施設・設備の管理状況や点検記録等の履歴をデータベースに蓄積し、その状態が常に確認できるシステムです。これを用いて施設補修計画を作成し、東京都と協議を行います。

■ 複数年の施設補修計画を提案するために、ライフサイクルコストマネジメントシステムを活用します。事前に補修改良が必要な箇所を把握した上で、計画を基に東京都と協議します。より親しまれる公園を目指すため、補修改良の優先順位を確立し、安全を第一に対応します。

3. 実現体制

■ 「施設補修改良計画」作成までの流れ

ライフサイクルコストマネジメントシステムの構築	スポーツ施設、施設設備の専門スタッフによる管理、施設の状況や補修や点検履歴を記録
パークアライアンス本部 環境整備チームでの分析	施設補修や施設改良要望の蓄積・整理・分析、優先順位の確立
複数年の施設補修改良計画の作成	計画を基に東京都と協議、補修改良箇所の提案

(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。

1. 実施方針

私たちは予防保全の考えを実施します。施設の利用や維持管理に当たって事故を未然に防ぎ、巡回パトロールを強化し、利用者の安全・安心を確保します。緊急時対応方策においては、危機管理マニュアルを策定し、公園の管理運営にあたります。また消防署、警察署、病院、自治体等の各組織とは日頃から情報交換や相談のできる関係を構築し、緊急時に円滑な連携できるよう、協力関係の維持発展に努めます。

2. 取組方策

(1) 事故を未然に防ぐための安全対策を行います

■巡回パトロールにおける防犯対策を行います。異なる担当者でも一定した巡回パトロール業務が行えるよう、所定の手順や方法、注意点を「巡回点検マニュアル」に定めます。これらは日誌などに記録し、情報共有の情報とします。城南島海浜公園では、ライフセーバー設置や利用指導により水難事故を未然に防いでいます（指定管理期間中事故発生0件）。

■予防保全による事故防止に努め、巡回パトロールによる日常点検や定期点検により、不具合箇所を早期に発見します。施設ごとの故障や修理の記録は、ライフサイクルコストマネジメントシステムに継続的に蓄積し、経済的なメンテナンスの手段と時期を見極めて実施します。

■マニュアルの整備し、その更新と教育や訓練を実施します。不測の事態に備え、「事故対応マニュアル」を策定し、対応訓練を行います。全スタッフ及び協力業者を対象とした「緊急時対応教育訓練」、実際の機器を使用した「防火・防災避難訓練」を関係機関と連携して実施します。訓練で得られた知見をマニュアルにフィードバックして更新し、緊急事態に備えます。

(2) 地震等災害に対しては利用者の安全を確保します

■緊急時の安全管理体制を構築します。災害時の対策及び事故発生時の対処に備えて、パークセンターを中心に、緊急時連絡体制系統図に基づき、防災救急本部を設置します。センター長を防災本部長として定め、全体の情報収集、指示及び東京都、関係機関との連絡調整を行います。防災救急本部の設置と緊急時対応訓練（2回/年）の実施により、スタッフの安全教育を通して利用者の安全を確保します。

■警報や注意報などの情報収集に努め、的確な情報を利用者に伝達します。雷注意報や津波警報等が発令された場合、場内放送にて避難を呼びかけます。平成21年度のチリ地震の津波警報対策として、園内放送及び、来園者への注意勧告・ビラ配布をおこないました。

■各公園のハザードマップを作成し、倒木重点点検区域、津波時退避区域、大雨時浸水警戒区域、防犯重点巡視区域など、各公園で起こると思われる事故や災害時対応を周知しています。

(3) 事故や災害が発生した時には迅速な対応を行います

■事故が起きてしまった場合には、緊急時連絡体制系統図に基づき、迅速な対応を行います。最も重要なのは初期対応です。スタッフ全員の認識として安全管理への認識を深めるよう、スタッフ教育及び訓練の強化・徹底を図ります。

■災害発生時の具体的な対応として、ゲリラ雷雨を含む気象災害が発生した時には、気象や道路状況等の情報収集、園内状況を把握します。その後、緊急時対応責任者の指示により、利用制限、避難誘導、通報、アナウンスを行い、仮復旧などを実施し、二次災害を防止します。

■保安・リスク対応のため、指定管理者として施設賠償責任保険などに加入します。さらに、公園活性化事業などの主催時においても、行事参加者傷害保険へ加入することで、利用者・施設管理者双方の安心・信頼感を強めます。

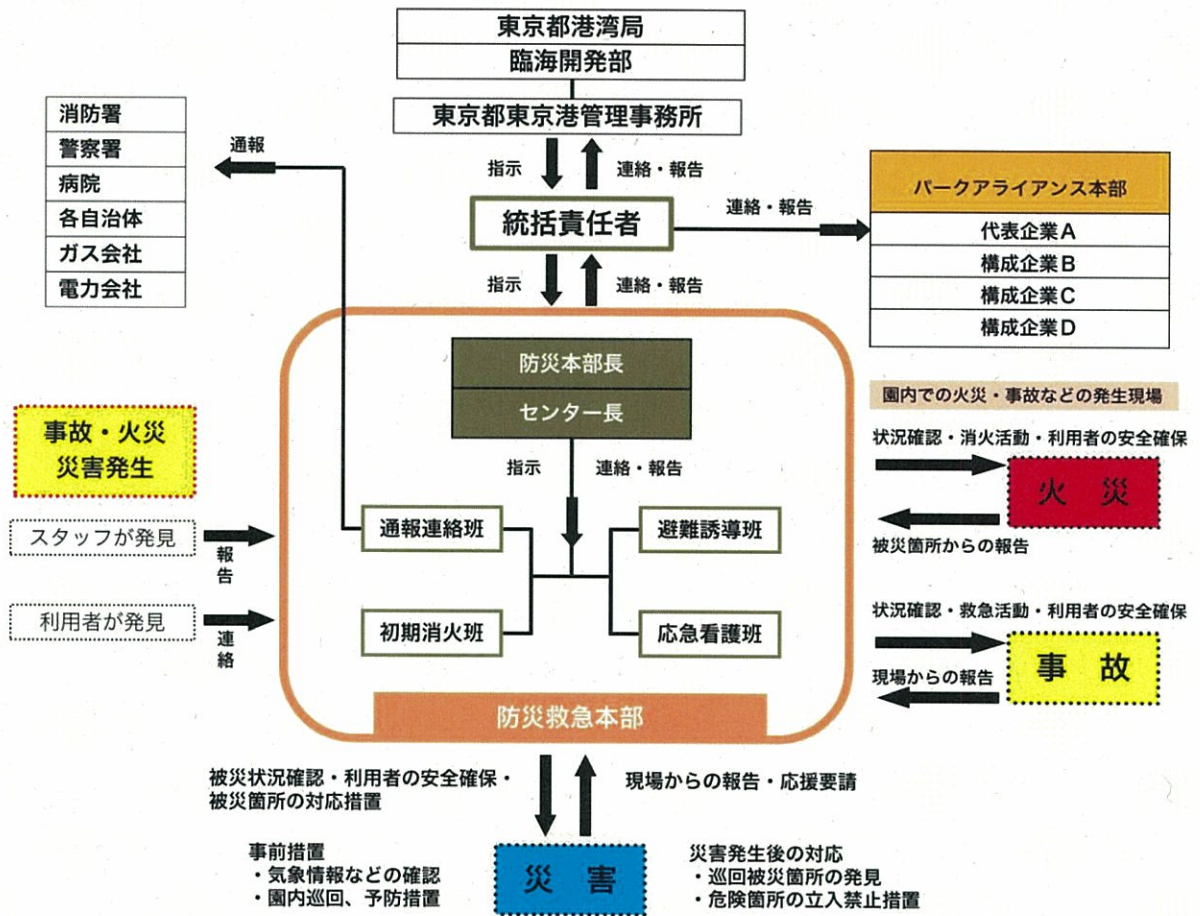
3. 実現体制

■緊急時連絡体制系統図

■緊急時対応概要図

<4-(5) 事故予防、応急対応、災害対応 添付資料>

■緊急時連絡体制系統図



■緊急時対応概要図

