

臨海副都心地区（11公園）

「お台場海浜公園ほか10公園」

事業計画書

東京臨海副都心グループ

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、臨海副都心の海上公園の管理運営について貴団体等の基本的な考え方と視点を示してください。

1 指定管理者の役割と当グループの基本姿勢

- 都立海上公園は、「海の都民への開放と自然の回復」をビジョンとして、東京臨海部に体系的に創出された公の施設です。したがって、指定管理者は、公園の設置目的を踏まえ、行政の代行者として公平・公正に取り扱い、行政を補完すると共に、質の高いサービスを提供する責務があります。
- また、海上公園の管理運営にあたっては、単に公物として緑や施設を維持管理するだけでなく、周辺のまちづくりや社会ニーズの変化に的確に対応して、公園の新たな価値を創造していくことが重要であり、そのために果たす指定管理者の役割と責任は大変大きなものがあると認識しています。
- そこで私たちは、海上公園固有の資源(緑・砂浜・水域・景観・空間規模の大きさ等)、都民、NP O、臨海副都心まちづくり協議会、進出事業者等、公園を取り巻く全ての要素や活力を効果的かつ効率的に組合せ活用することで、新たな公園の魅力を引き出し、あわせて地域の価値をも高めていくという、経営的な視点に立った管理運営を推進します。(別紙「図表1」参照)

2 臨海副都心地区公園の管理運営の基本的な考え方と重要な視点

(1) 管理運営の基本的な考え方

- 臨海副都心地区公園は、臨海地域の水と緑のネットワークの一環を成し、臨海副都心の緑豊かな環境や景観の形成、空地の確保等に大きな役割を果たしています。また、臨海副都心の中心地域にあたるシンボルプロムナード公園・お台場海浜公園地区(以下、中核公園)と臨海副都心周辺の水と緑の環境を形成するふ頭、緑道公園地区の大きく2地区から構成されるものと認識します。(別紙「図表2」参照)
- 特に、東京の活力を担い、安全で災害に強いまちづくりを進める臨海副都心では、その中核に位置するシンボルプロムナード公園・お台場海浜公園の果たす役割と機能は、極めて重要です。私たちは、副都心の発展に積極的に貢献するため、当地区への進出事業者等との協働を推進することにより、他にはない、新たな公園の魅力を引き出していくことが重要と考えます。
- これらをふまえ、臨海副都心地区公園における管理運営の基本的考え方を「臨海副都心の職、住、学、遊の均衡あるまちづくりと更なる魅力向上のため、都民、進出事業者等と協働しつつ、先進的・先導的な公園づくりを進めること」とします。

(2) 考え方を実現する管理運営の重要な視点

管理運営にあたっては、進出事業者や臨海ホールディングスグループ各社等と十分に連携を図ってまいります。(具体的な取組みは、別紙「図表3」参照)

① 臨海副都心の魅力と賑わいを創出する公園づくり

中核公園の資源や事業者敷地を個々別、あるいは一体となって最大限に活用し、臨海副都心のブランド力や魅力を更に向上させていくため、進出事業者等と協働して活動する仕組みをつくります。これにより、賑わいや交流の場を創出し、新たな文化や観光の拠点として内外に情報を発信してまいります。

また、臨海副都心のまちづくりで行われる様々な活動、取組みが、常に世界あるいは日本の先端であることが魅力を高めることにつながります。臨海副都心地区の公園においても、先進性や先導性を追求する事業について、社会実験的に取り組みます。

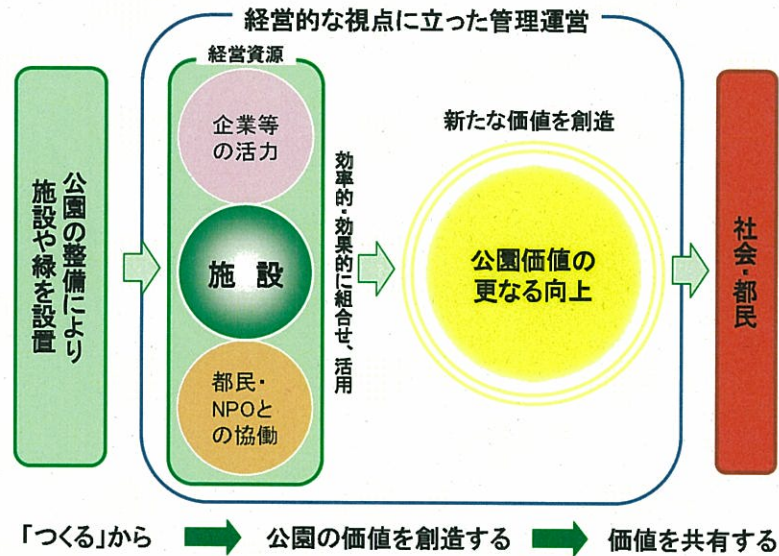
② 安全で災害に強いまちに貢献する公園づくり

発災時において、公園と公園に隣接する施設に、居住者、就業者、来訪者等が安全に避難し、情報収集等の活動ができるよう、東京都、地元区、警察、消防、進出事業者等と連携し、地域防災に積極的に貢献していきます。

<図表1>

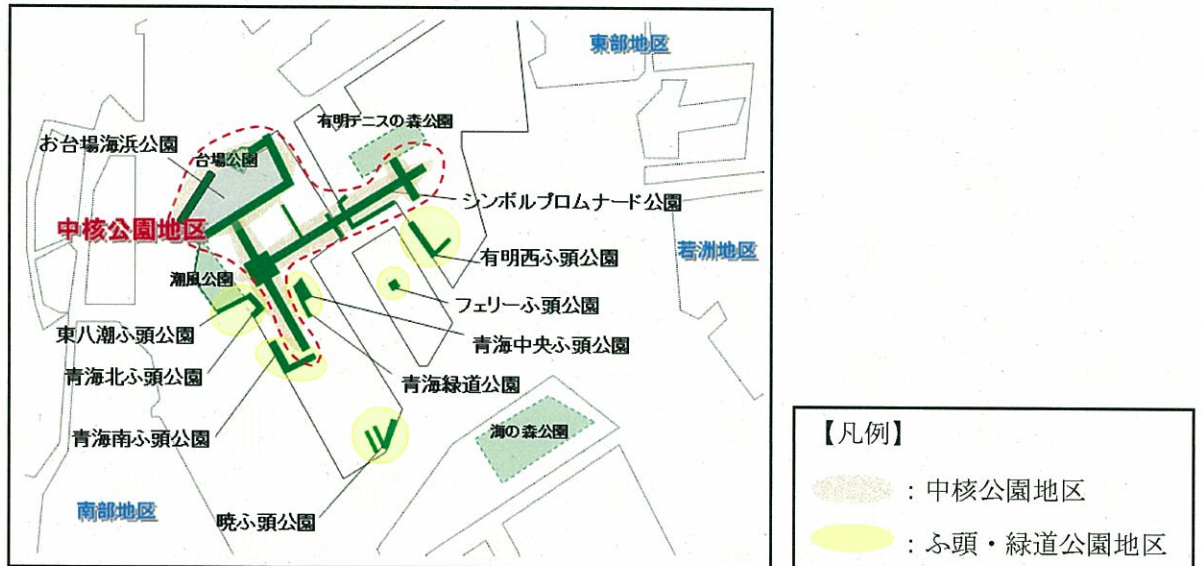
1 管理運営に関する基本的事項 (1)
「管理運営の基本姿勢」

【管理運営概念図】



<図表2>

1 管理運営に関する基本的事項 (1)
「管理運営の基本的な考え方」



<図表3>

1 管理運営に関する基本的事項 (1)
「考え方を實現する管理運営の重要な視点」

<p>視点1 臨海副都心の魅力と賑わいを創出する公園づくり</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 臨海副都心まちづくり協議会及び臨海ホールディングスグループ各社と連携した賑わい創出 ○ 活性化に向けた理念の共有と企画実施に係る調整と合意を図る、新たな調整母体の設置 ○ 各種イベントを同時に開催する「(仮称)臨海副都心フェスティバル」 ○ 「臨海副都心ワイルドフラワー祭り」の拡大や「海の灯まつり」の充実 ○ 臨海副都心の回遊性を高める、レンタサイクル事業の社会的実験 <p style="text-align: right;">など</p>
<p>視点2 安全で災害に強いまちに貢献する公園づくり</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 臨海副都心まちづくり協議会に設置予定の「まちづくり事業実行委員会(仮称)」との連携 ○ グループ各社からの情報による、帰宅困難者等への情報提供と状況集約 ○ 発災時における対策本部の設置と東京都の非常配備体制への対応 ○ 初動訓練等(情報掲示場の設置等)の実施 <p style="text-align: right;">など</p>

(2) 新たなコンセプトで管理運営を行っていく臨海副都心の海上公園について、貴団体等のノウハウをどのように活用し、総合的に業務を展開していくのか記載してください。

1 管理運営についての重要事項

臨海副都心地区公園の管理運営に当たっては、臨海地域の発展に不可欠な様々なステークホルダーとの調整力やエリアマネジメントの実績を持つ(株)東京臨海ホールディングスと、長年の海上公園管理運営実績と専門のノウハウを持つ東京港埠頭(株)、イベント開催に不可欠な駐車場対策能力を持つ(株)東京レポートセンターが、連携を図ることによって、万全の体制を組み、臨海副都心まちづくり協議会との協力関係のもと、本地区公園の価値と特性を最大限に引き出す業務展開を図ります。具体的には、運営管理と維持管理に分け、これを構成する4項目を重要事項として定め、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。

構成員の特徴と役割

株東京臨海ホールディングス	臨海地域に展開する様々なステークホルダーとの調整力。地域の持つポテンシャルを引き出し、価値を高めていくエリアマネジメントの実績を持つ立場から、賑わい創出や防災対策の全体を統括。
東京港埠頭(株)	長年に渡る海上公園やふ頭の管理運営実績と既指定管理事務の統括管理能力。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開催をとりまとめる調整力と、臨海副都心全域にわたり駐車場を運営し、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。

	重要事項	ノウハウの活用	主な業務展開
統括	(1) 情報・組織・社員・渉外・経営管理等総括	(株)東京臨海ホールディングスが管理運営の統括を行います。 ①臨海副都心におけるエリアマネジメントの実績 ②臨海ホールディングスグループ各社の事業との連携 ③「臨海副都心まちづくり協議会」との連携 ④「りんかいnavi」やグループ各社の事業等を活用したPR	・臨海副都心まちづくり協議会との連携 ・グループ各社の事業を活用した情報発信
	重要な視点1 運営管理	(2) 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が中心となり、各社と調整しつつ以下のような取組を実施します。 ①「臨海副都心まちづくり協議会」を通じた進出事業者やグループ各社(5社)とのネットワーク(株)東京臨海ホールディングス ②海上公園を活用したイベント企画・運営能力(東京港埠頭(株)) ③区立若洲公園のレンタサイクル事業の実績に基づく企画・運営力(東京港埠頭(株)) ④臨海副都心におけるレンタサイクル社会実験の実績や未処分地を活用したイベント時等の交通対策能力(株)東京レポートセンター)
重要な視点2		(3) 安全で災害に強いまちに貢献する公園づくり	迅速かつ的確な現場対応や臨海ホールディングスグループ内で集約した情報の提供などを通じ、地域の防災に貢献します。 ①「危機管理計画書」や「緊急時アクションマニュアル」の整備と訓練による現場対応実績(東京港埠頭(株)) ②グループ各社から事業者・来訪者等への情報発信と情報の集約(株)東京臨海ホールディングス ③対策本部を設置し、東京都の非常配備体制に対応(各社) ④東京都と密接に連携した避難者対策訓練実績(情報掲示板設置など)(東京港埠頭(株))
維持管理	(4) 施設全般の維持管理	東京港埠頭(株)が現場の維持管理を行います。 ①造園、電気、建築等の技術者、管理士の専門技術力 ②35年以上、海上公園の現場を担ってきた実績と精緻な知識 ③既指定管理者として、当該施設特性の十分な理解	・安全で、快適な公園づくりに向けたパークメンテナンス方式の展開 ・維持管理ガイドラインの策定

(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 管理事務所と統括組織の役割分担、指揮命令系統

臨海副都心地区 11 公園を統括的に管理するための組織形態や役割分担等は、以下のとおりです。
 (別紙「図表1」参照)

- (株)東京臨海ホールディングスは、当グループの代表企業として全体の最終的な取りまとめを行い、東京都との連絡・調整を行います。あわせて進出事業者等で組織された「臨海副都心まちづくり協議会」との連携のもと、多様な主体とのイベントや防災対策などを実施します。
- 東京港埠頭(株)は、共同事業者との連絡・調整のほか、目標管理、進行管理、事業評価を実施し、業務に反映するPDCA活動等を行います。
- (株)東京テレポートセンターは、臨海副都心の未処分地を活用した賑わい創出を行うとともに、大規模イベント時の効果的な駐車場対策を実施します。
- なお、「公園センター」には、センター長の指揮を受け、運営管理を担う「管理係」、施設の維持管理を行う「施設係」と「機動補修チーム」を配置します。また、「公園センター」は、本社の目標に基づいて、全体事業計画を立案し、各係、管理事務所を統括して指定管理業務を執行すると共に、定期あるいは随時に成果等を本社に報告します。

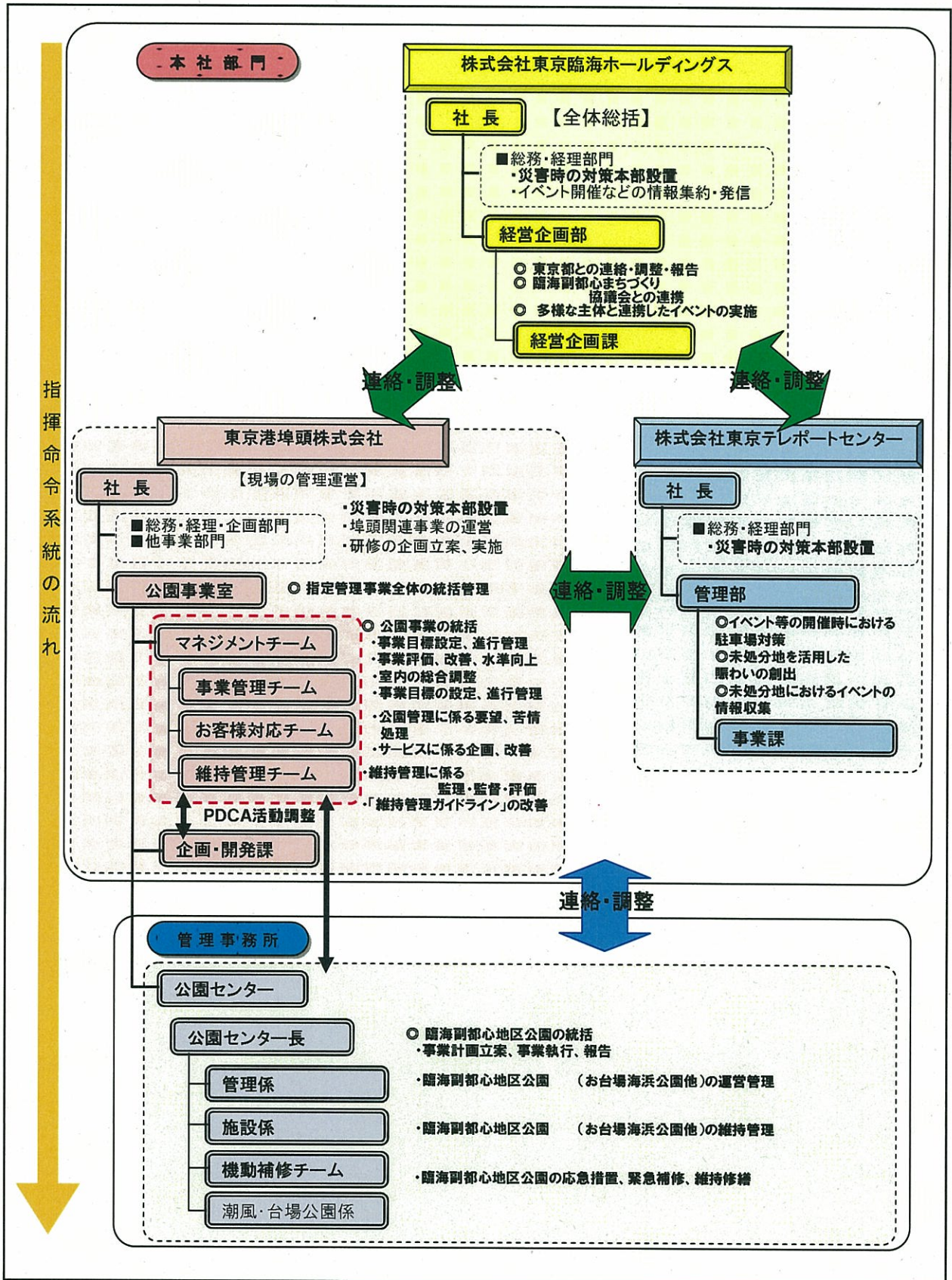
2 社員の技術や能力、接遇の向上を図るための取組み

管理運営の基本的な考え方を実現していくためには、実行を支える社員の能力向上が不可欠です。このため、これまで培った公園管理運営のノウハウを土台として、社員一人一人が更なるレベルアップを図るよう研修等を通じて、下記の4つの分野で、能力向上の取組みを徹底します。

《4つの能力向上への取組み》

行政代行能力向上	指定管理者として求められる行政代行能力を向上させるため、以下の研修を実施します。 ●公園行政への一層の理解を深めるための講習会受講 ●社員各階層に求められる事務・技術研修 ◆講習会受講等：適宜
個人情報保護 能力の向上	法令に則った情報セキュリティポリシーや個人情報規程を定め個人情報管理について、引き続き厳格に対処するため、個人情報に関する研修を毎年度実施します。 ●個人情報管理に関する研修 ●情報セキュリティポリシー遵守に関する研修 ◆情報セキュリティ、個人情報保護に関する研修：各年1回
維持管理能力の向上	土木・造園施工管理技士、公園管理運営士等の資格取得支援のほか、賑わいの創出や防災に関する知識や能力向上を目的とした研修・支援に取組み、さらなる指定管理水準の向上に努めます。 ●技術向上や安全管理のための内部、外部研修、専門交流会への参加 ●イベント企画運営に関する事例研究 ●防災知識向上のための内部、外部研修 ◆技術・技能研修：適宜 ◆安全管理研修：年3回程度 ◆イベント事例研究研修：年1回程度 ◆防災体験研修：年1回
接客・接遇力の向上	社員の接客・接遇力向上のための強化運動や接遇研修を引続き実施し、新たに社員自らホスピタリティを学ぶ、「サービス手帳づくり研究会」を発足します。 ●経験年数に応じた接客・接遇・クレーム対応研修 ●電話応対強化運動 ●「サービス手帳づくり研究会」の発足 ◆接客・接遇研修、電話応対強化運動：年1回 ◆クレーム対応研修：適宜 ◆「サービス手帳づくり研究会」：適宜

〈図表1〉 2 人員計画(2)「組織図」



【3 管理運営計画】

(1) 臨海副都心における観光・交流のまちづくりを推進するため、臨海副都心ならではの利点を活かした集客力あるイベント開催は有効な手法です。臨海副都心の海上公園を、まちのブランド力、魅力向上のためにどのように活用していくのか自主事業計画も含め記載してください。

1 まちのブランド力、魅力向上のための海上公園活用の考え方

- 臨海副都心は、都心からのアクセスに優れており、防災面での安全性も高く、職、住、学、遊という多様なライフスタイルを実現できる均衡ある都市としての性格をもつだけでなく、豊かな緑、海の自然、港の景観といった他にはない貴重な資源を有するなど、日本でも先進的・先導的な都市であると認識します。
- 臨海副都心や公園の特長を活かし、その魅力を更に引き出していくためには、まず、公園を取り巻くステークホルダーと活性化に向けた理念の共有化を図り、地域で行われるイベントの企画実施に係る調整と合意を図る場を設けることが重要です。このため、当グループは、進出事業者の多くが参加する「臨海副都心まちづくり協議会」と新たな調整母体を設置し、賑わいを積極的に創出してまいります。
- また、これまでグループ構成員や進出事業者が個々に行っていたイベント企画(自主事業を含む)の一部について、この調整母体が横断的に調整することで、海上公園の魅力やブランド向上に努めてまいります。
- さらに、様々な主体との連携によるイベントの実施を通じて、賑わいの創出を図ってまいります。
- 当地区の海上公園あるいは臨海副都心の利点である、お台場の知名度、広大な広場空間や水・緑の連続性、まちの多様な観光資源などをふまえた上で、地区内の回遊性や自然豊かな公園間のネットワーク性をテーマとして、まちを代表するイベントや進出事業者等ときめ細かく連携したイベント、都民参加のイベント等、様々なパターンを組み合わせ、賑わいとふれあいのある海上公園を創出してまいります。

2 自主事業計画 (別紙<図表1>参照)

- 臨海副都心は、海外にも通じる「お台場」の知名度、海、港の眺望できる良質な景観、砂浜等の水辺や水域施設等の自然資源、商業から教育文化、アミューズメント機能までの多様な観光資源、進出企業等の供出する公開空地など様々な資源を有しています。とりわけ、シンボルプロムナード公園の広大な広場空間等は、先進性を構成する要素であり、臨海副都心の大きな特長と考えます。
- このため、私たちは、こうした点をふまえた上で、臨海副都心の更なるブランド力、魅力向上に向けて、イベント等の企画や運営を行うことが重要かつ効果的であると考えます。
- そこで私たちは、(A)臨海副都心の賑わいを主たる目的とするもの、(B)先進的なまちづくりを目指す、社会実験的な意味合いをもつもの、(C)お台場海浜公園、隣接する都立潮風・台場公園の連続性と資源性を活かした環境学習やレクリエーション活動を促進するものに分け、主に管理運営の重要な視点に沿った事業展開を図ってまいります。(なお、事業計画は今後、調整するもの、発案されるものにより、変更することがあります。)

〈図表1〉

3 管理運営計画(1)自主事業計画

開催場所	自主事業の名称	開催時期	内容
臨海副都心全体	(仮称) 臨海副都心フェスティバル～臨海副都心の魅力発見～ (A)	10月	ワイルドフラワーまつりを柱に各種イベントを同時開催 まちづくり協議会と連携したイベントなど
	お台場ジョギング倶楽部の創設	未定	
	(仮称) 臨海ウォーキング (A)	10月	誰もが参加しやすいウォーキングイベントの開催
シンボルプロムナード公園 (陸側)	臨海副都心春のワイルドフラワーまつり (A)	5月	イベントの規模を拡大し、園芸出店など内容を充実
	【社会実験】 レンタサイクル事業 (B)	7月～ 8月	シンボルプロムナード等において、自転車を移動手段とする実験
	(仮称) シンボルプロムナード公園まつり (A)	9月	シンボルプロムナード公園を活用して、飲食出店や大道芸など多彩な内容をもつ全国物産展や陶器市等を開催
お台場海浜公園 (海側)	お台場ナイトマラソン (C)	6月	お台場海浜公園と潮風公園を連続させたコースを走る大会
	海の灯まつり (A)	7月	7色のペーパーランプに灯をともし、地上絵を描く
	お台場釣り大会 (C)	7月	お台場海浜公園の磯浜で釣り大会を開催後、潮風公園でバーベキュー
	海上公園ガイドツアー (C)	11月	台場公園～お台場海浜公園～潮風公園をコースとしたガイドツアー
	キャンドルナイト in お台場 (A)	12月	クリスマスシーズンに合わせたキャンドルイベント
	お台場海浜マラソン (C)	12月	お台場海浜公園から潮風公園までを連続させたコースを走る大会
未定	【社会実験】 提案型イベントの開催 (B)	未定	公園を活用するアウトドア、エコ、健康に関するイベントのアイデアをHP等で募集し、コーディネート

(A) = 臨海副都心の賑わいを主たる目的とするもの

(B) = 社会実験的な意味合いをもつもの

(C) = 隣接する都立潮風・台場公園の連続性と資源性を活かしたもの

(2) 海上公園での各種イベントの実施に当たっては、企画・実施・評価の各段階において常に進出事業者や進出事業者や住民との連携が必要です。進出事業者や住民と協力体制を確保する仕組みの構築や運営について記載してください。また、様々なボランティア団体、NPO 等都民等との協働・連携の推進について記載してください。

1 都民等との協働・連携の考え方

公園は、地域やそれぞれの特性にあわせて、その魅力や価値を高めていくために、都民等や地域との協働による取組みが不可欠です。私たちは、地域住民など様々な人たちと積極的に協働の機会をつくり、**管理運営の基本的な考え方**(【1 管理運営に関する基本的事項】2(1)参照)を共有しながら、海上公園を育ててまいります。

2 進出事業者等と協力体制の仕組みづくり

- 海上公園で開催する各種イベントは、公園利用者の多様なニーズに的確に応え、質の高いサービスを提供できるよう、そのあり方を不断に見直ししていく必要があります。
- 当グループの構成団体が、臨海副都心まちづくり協議会の会員であることや、地域に根ざした企業として築き上げてきた進出事業者とのつながりを活かし、新たな調整母体を設置して、海上公園の魅力やブランド力向上に努めてまいります。
- 多様な手法を用いた情報発信を行うとともに、地域の声をフィードバックする仕組みづくりを行ってまいります。

3 ボランティア団体等との連携

- 各種イベントの実施に当たっては、進出事業者やさまざまなボランティア団体、NPO等との協働・連携を図り、臨海副都心地区公園と地域一帯の価値を高めていくことが重要です。
- 進出事業者が臨海副都心でのイベント開催を計画している場合には、海上公園の活用を積極的に働き掛け、あわせて、運営のためのボランティアを募集するなど、地域との連携をさらに深めてまいります。
- また、小中学生を対象とした自主事業については、地元小中学校やPTAなどを通じて、地元住民に積極的な参画を呼びかけてまいります。
- このように、さまざまな取組を通じ、地域との密接な連携のもと、海上公園の管理運営を推進してまいります。

具体的取組み例	実施場所
花壇ボランティアのコーディネート	お台場海浜公園、東京テレポート駅前
企業と協働する清掃活動	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

4 自主事業における地域との連携

- 自主イベントの実施に当たっては、広く進出事業者や地元で活動している団体などに声を掛け、連携イベントの開催や出展を促し、地域全体に拡大するようなイベントを展開していきます。
- また、臨海副都心においてさまざまな団体が開催するイベント情報をいち早く入手し、自主事業や持込イベントを可能な限り同日開催とするなどの調整を図ることで、臨海副都心全体の賑わい創出に貢献してまいります。

具体的取組み例	実施場所
海の灯まつりでの学校・企業参加のペーパーランプ並べ	お台場海浜公園
ワイルドフラワー祭りでのNPOによるカゴや人形づくり	シンボルプロムナード公園

- (3) 大量の集客力あるイベントが開催された場合に、臨海副都心内の全ての駐車場を活用した効果的な駐車場対策について記載してください。また、駐車場利用者の域内の移動や利便性に資するため、りんかい線やゆりかもめや水上バス等の連携等トータルでの交通対策について記載してください。

1 臨海副都心での交通対策に関する考え方

臨海副都心では、大規模イベントが頻繁に開催され、多数の入場者や関係者が、りんかい線、ゆりかもめ、水上バス、自動車など様々な交通手段で来訪します。こうしたことから、臨海副都心への交通アクセスの円滑化、域内移動の利便性向上、駐車場の確保等を図るには、トータルな交通対策が重要であると考えます。

(1) 大規模イベント時の効果的な駐車場対策

- 当グループは地域に密着した事業者である強みを活かし、海上公園のイベントをはじめ、臨海副都心まちづくり協議会や地域の企業・団体等を通じて、臨海副都心の様々なイベント情報を収集するとともに、イベント主催者等との情報交換や調整などを行い、駐車場対策の効果的な実施を図ってまいります。
- (株)東京テレポートセンターは、臨海副都心の駐車場対策や交通混雑緩和対策などを協議・検討する組織である「臨海副都心地域駐車場連絡協議会」(構成会員:進出事業者、行政機関、臨海副都心まちづくり協議会、警視庁や所轄警察署など)の事務局を担っております。
- 同連絡協議会の構成会員である進出事業者には、地域の商業・娯楽施設、展示施設、ホテルやコンベンション施設等の企業が多いことから、同連絡協議会を通じて、繁忙期のイベントなど様々な催事情報を把握し、必要な調整等を行っております。
- 今後も引き続き、大規模イベント時における臨海副都心全域での効果的な駐車場対策に取り組んでまいります。

(2) トータルでの交通連携策と交通対策

- 臨海副都心での域内移動や利便性向上のため、(株)東京テレポートセンターは地域の企業7社と共に、「無料巡回バス」(東京テレポート駅～青海～台場～ゆりかもめ各駅間)の共同運行を実施しております。(H21年度乗車実績:616,394人)
- また、当グループを含む臨海ホールディングスグループは、地域の企業と共同で、臨海副都心の交通機関相互の連携策として、「お台場・有明ぐるりきっぷ」(りんかい線、ゆりかもめ、水上バスの共通1日乗車券)や、夏休み期間中の「パーク&ゆりかもめ」(青海臨時駐車場の利用者が、ゆりかもめの1日乗車券を購入した場合、駐車場料金の割引と施設入場券の進呈)などを行っております。
- 今後も引き続き、地域の企業・団体等と連携した取組みを実施するとともに、大規模イベント時には、地域内の各交通機関に対し輸送力の強化(増便・増発等)を要請するなど、臨海副都心のトータルな交通連携策・交通対策の推進に努めてまいります。

- (4) 進出事業者の企業等で働く人、学ぶ人、住民、観光客等来訪者が渾然一体となっている臨海副都心のまちが一体となった防災対策についての具体的な取組み及び体制を記載してください。

1 防災対策についての取組み

当グループは、臨海副都心の骨格を成し、多くの来訪者が行きかうグループ公園の指定管理者として、地域防災の観点から連絡体制を整備し、日常的には防災情報の提供や施設の点検を励行し、発災時には、初動対応における行政への支援を最大限実行していくことが重要であると認識します。

(1) 防災への取組み

① 平常時の取組み

- 公園センターや臨海副都心まちづくり協議会とのネットワークを通じて、臨海副都心の安全性や地区内残留地区としての指定、大規模災害時における環状7号線内側車輛通行禁止措置、帰宅困難者向けの心得など、防災に関する**情報の提供**を行ってまいります。
- 有明西ふ頭公園に隣接する10号地その1多目的ふ頭は、災害支援物資の蔵置場所として活用される可能性があるため、普段より、発災時のスペースの確保などについて特に重視した点検を行います。
- 臨海ホールディングスグループ各社や臨海副都心まちづくり協議会に設置予定の「まちづくり事業実行委員会(仮称)」との連携体制を強化することで、広域的な情報を収集・発信のできる体制づくりを推進し、地域の防災対策に貢献してまいります。

② 発災時の取組み

- 来訪者に対して、臨海副都心は、避難の必要のない地区内残留地区であること、海上公園内に留まることが安全であることを呼びかけます。また、情報収集のうえ、車輛の通行禁止状況について周知してまいります。
- 有明西ふ頭公園については、直ちに状況確認のうえ、**蔵置場所としての使用の可否を東京都に速やかに報告**いたします。
- 帰宅困難者に対しては、東京都と連携して、臨海ホールディングスグループ各社が所有する施設に関する情報や交通情報、水の科学館(有明給水所)についての情報提供を行うとともに、必要な時点において、帰宅困難者の水上輸送基地となる青海・有明の客船ターミナルへの帰宅困難者の誘導を支援してまいります。

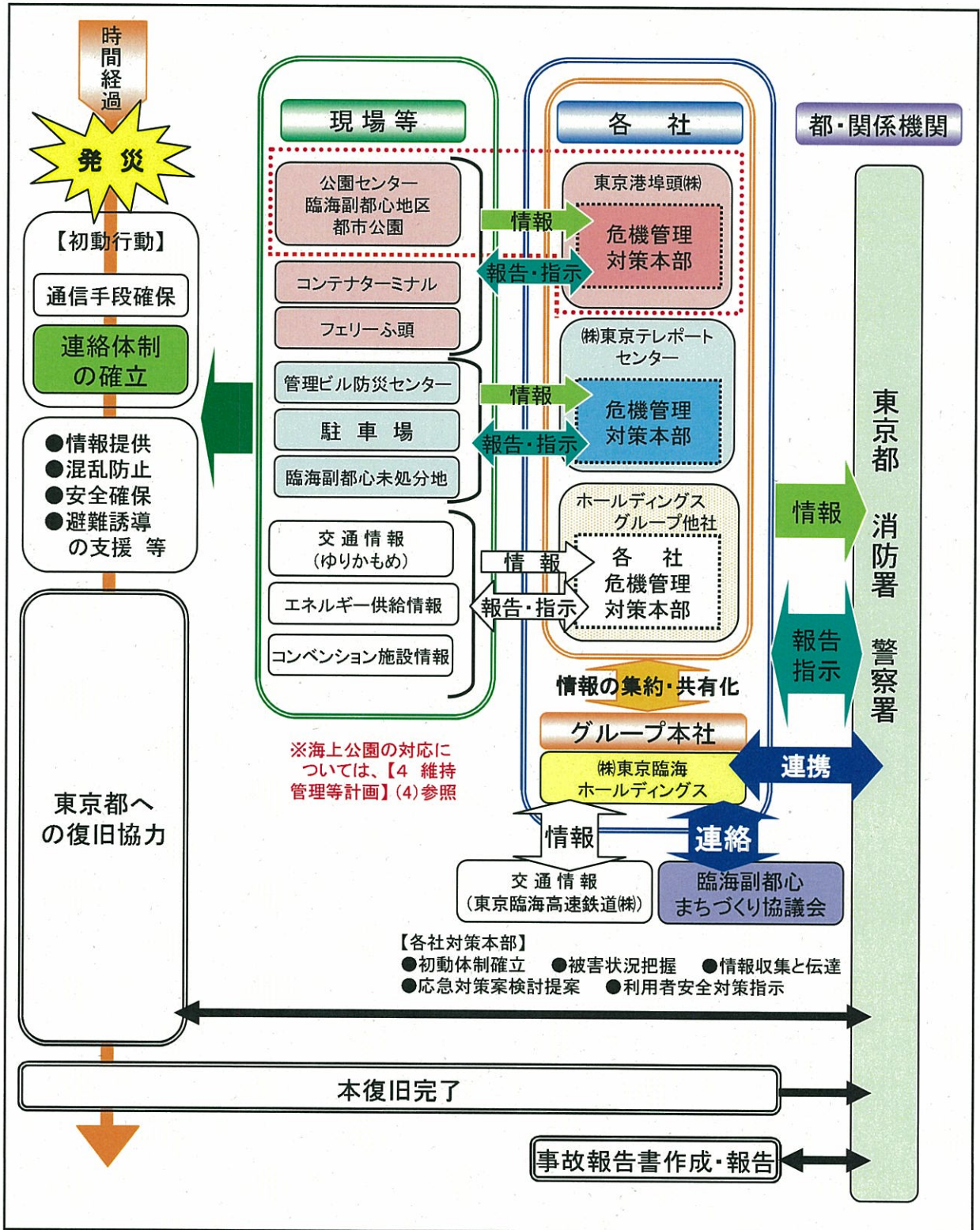
(2) 防災体制

臨海副都心の都市インフラを担う臨海ホールディングスグループ各社は、発災時には対策本部を速やかに設置し、以下のとおりグループの共同体制をとります。(別紙「図表1」参照)

- (株)東京臨海ホールディングスが臨海ホールディングスグループ内の情報収集を、東京港埠頭(株)が海上公園の情報収集を、(株)東京レポートセンターが臨海副都心内の所有各ビル・未処分地・駐車場関連の情報収集をそれぞれ行います。
- 各社は、**東京都に状況及び対応を速やかに報告**すると同時に、情報の共有化を図るため(株)東京臨海ホールディングスに**情報の集約**を図ります。
- (株)東京レポートセンターが臨海副都心内の所有各ビル防災センターと本社(有明フロンティアビル内)が保有する衛星電話や、東京港埠頭(株)が公園センター及び本社各部(青海フロンティアビル内)に保有する災害時優先携帯電話を活用し、グループ内で強固な**情報連絡体制を確立**してまいります。

<図表1>

3 管理運営計画 (4)「臨海副都心の防災体制」



(5) 海上公園をより多くの都民等に利用していただくため、利用者満足度調査をはじめ都民等のニーズ把握は重要です。この取組みや、海上公園の魅力を積極的にアピールする手法について具体的に記載してください。

1 臨海副都心地区公園の特性とニーズの把握

- 臨海副都心地区公園は、シンボルプロムナード公園をはじめとして、職、住、学、遊のバランスのとれた副都心の骨格を成しており、他では見られない豊かな緑や砂浜、海や港の美しい景観に親しめるだけでなく、防災空間としても重要な役割を果たしているものと認識します。
- このような公園について、私たちは、これまで顧客満足度を調査する公園のお客様へのアンケートを実施し、また、普段よりお客様から貴重なご意見をいただく等、ニーズの把握を行っております。
- 例えば、お台場海浜公園では、景観や水辺に親しむといった新たな観光地としての利用が定着してきており、天候に左右されない休憩施設へのニーズが増えています。一方、地域では、公園を身近な施設として普段から利用する方々が増え、安全・安心、清潔さや明るさに対する関心も高まっています。
- 私たちは、これらのニーズを今後の管理運営に積極的に活かしてまいります。

2 多様な手法を用いた情報発信（別紙「図表1」参照）

- 広く海上公園の存在と魅力を知らせるために、HPを一新し、臨海副都心地区公園で季節ごとに進められる様々な取組などの情報をタイムリーに提供します。
- また、東京都や地元区の行政広報の活用はもとより、地元情報誌、ゆりかもめ等公共交通機関の広報媒体との連携、臨海副都心まちづくり協議会、地元自治会、地元小中学校との連携など、広域・地域にわたる情報発信を行い、海上公園の魅力を積極的にアピールしてまいります。

(6) 都民等からの様々な要望や苦情に的確に対応するための具体的な取組方法について記載してください。

1 要望・苦情は、様々な手段で積極的に把握します

- ①HP上では、専用メール、電話、FAXで ②現場では直接対応に加え、受付に意見箱を設置し
- ③定期的にCS（顧客満足度）アンケートを実施するなど、積極的に把握します。

2 受けた要望・苦情は、情報管理を徹底したうえで以下のとおり対応します

要望・苦情は、公園に関わる法令や指針等を遵守し、公平・公正の観点から作成した「対応マニュアル」を基本に、即対応するものは、現場で、一定の時間を要する案件は、公園事業マネジメントチーム（駐車場や自動販売機は、許可を受けた者が対応）がお受けします。この場合は、東京都と連携しつつ、処理方法を決定したうえで、直接または、現場から即日もしくは翌日を目安にお客様へ回答するものとし、合わせて結果を速やかに東京都に報告いたします。

なお、要望・苦情は、業務改善に役立てるデータベースとして本部及び現場の「お客様ご意見手帳」に登録すると共に、個人情報の保護を徹底します。

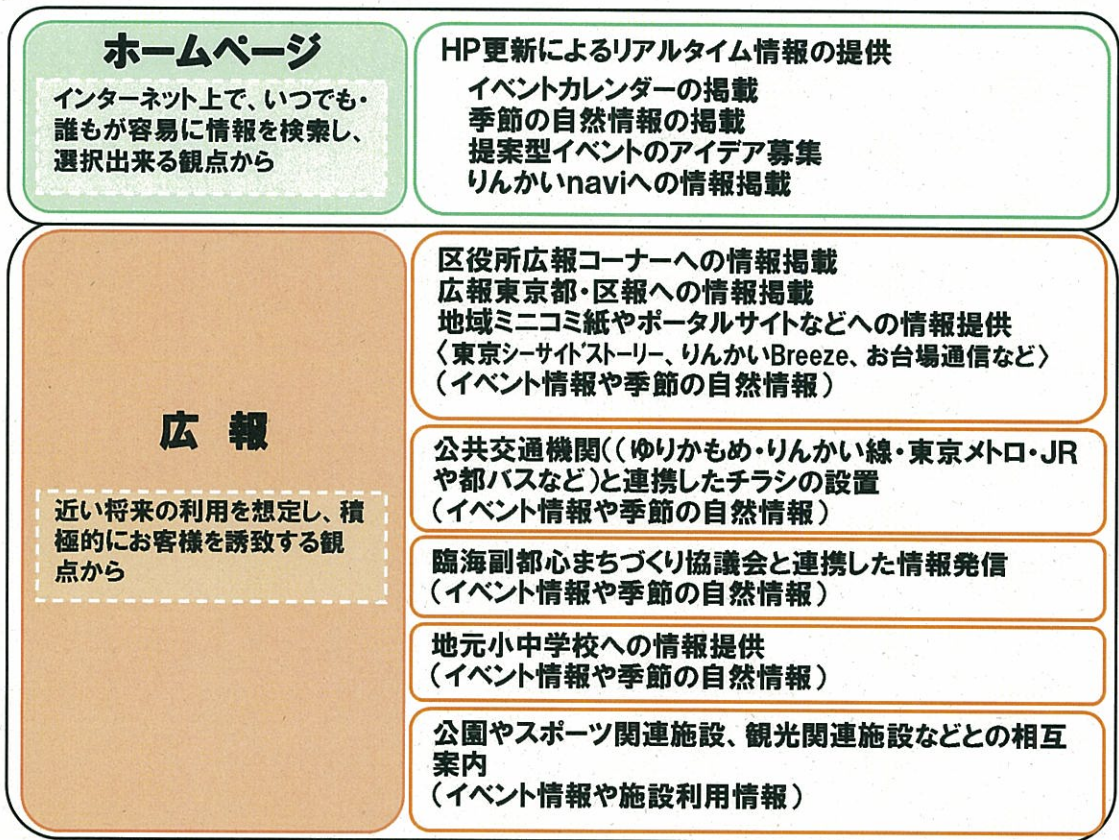
3 要望・苦情は、PDCAサイクル活動により評価し、業務に反映させます（別紙「図表1」参照）

お客様からの要望・苦情を業務に反映していく仕組みとして、PDCAサイクルを導入します。

- [計画：P] 公園事業マネジメントチームが要望・苦情やCSアンケート調査等により策定した「対応マニュアル」により、処理方針を決定します。
- [実施：D] 方針に基づき、現場等を通じて、速やかに実行に移すと共に、組織全体で情報を共有します。また、重要事項はHPや管理事務所で公開します。
- [評価：C] マネジメントチームが、結果についてCSアンケートやお客様意見等により、評価します。
- [反映：A] 評価について、同じ問題を発生させないよう、「対応マニュアル」に反映します。

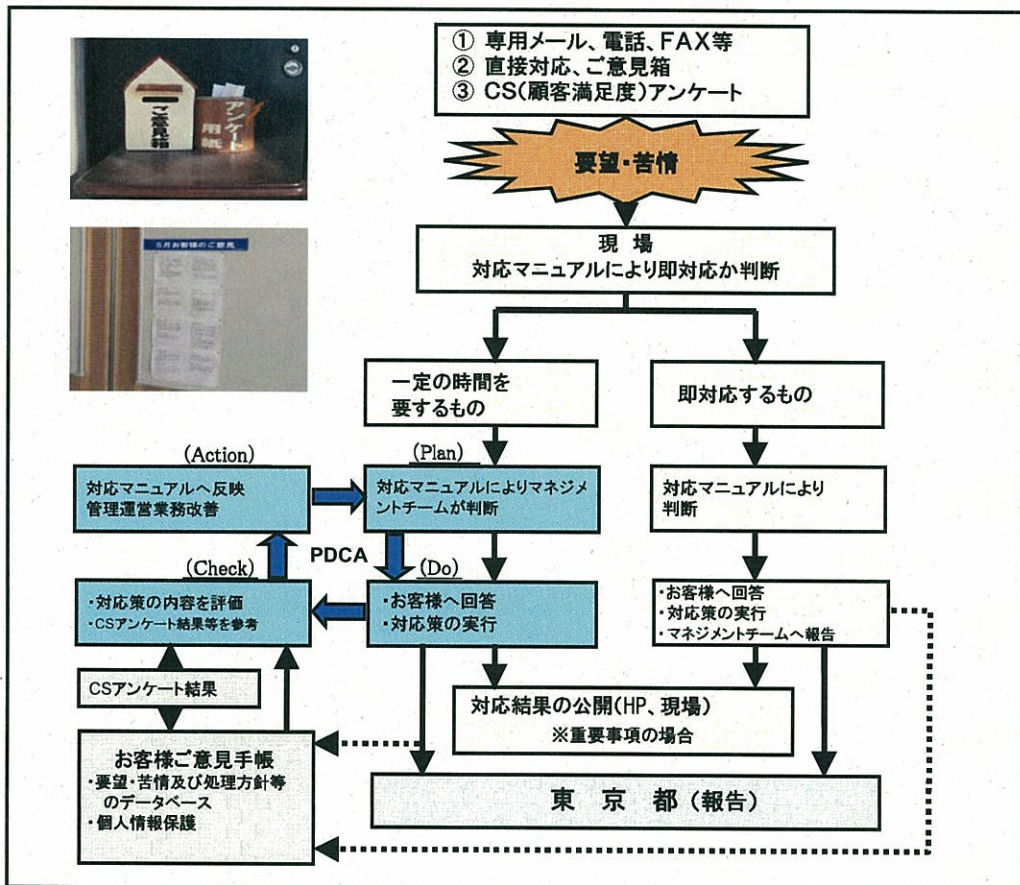
<図表1>

3 管理運営計画(5)「多様な手法を用いた情報発信例」



<図表1>

3 管理運営計画(6)「要望・苦情への対応方法」



【4 維持管理等計画】

- (1) 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。海上公園の果たす社会的役割や位置づけも踏まえ、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 海上公園の果たす役割

- ① 海上公園は、全国、都内の公害問題が顕在化した昭和40年代後半に、海の都民への開放と自然の回復を目的として、東京都が政策として取組んだ計画的な公園緑地プロジェクトです。
- ② プロジェクトは、東京都市計画公園緑地との整合を図りつつ、23区の四分の一の面積を占める臨海地域及び水域に、葛西から羽田沖まで続く水と緑のネットワークを創造すると共に、個々には水域、渚、砂浜、栈橋といった都市公園では見られない施設を公園化するなど、**全国でも類のない制度を基盤とした先進的な事業と認識しています。**
- ③ 今日では、海の森公園を除き、計画の大半が具現化し、臨海副都心地区公園においても、**海域や砂浜を擁し、景観の美しいお台場海浜公園、臨海副都心の水と緑のネットワーク形成とまちの安全を確保するシンボルプロムナード公園などが効果的に配置され、都民を海に近づけ、自然を回復し、臨海副都心地区のまちづくりや魅力の向上に貢献する**といった社会的な役割を見事に果たしているものと認識しております。
- ④ 指定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、臨海副都心地区公園の個性豊かな施設の特長を理解し、**緑や施設の存在そのものが、事業の価値を維持し高めることができるよう、これまでのノウハウと万全の体制をもって、維持管理を実施してまいります。**

2 安全性と快適性を重視した維持管理

- ① 海上公園の果たす社会的役割や維持管理のスタンスを踏まえ、**維持管理の基本的な考え方を、臨海副都心にふさわしい「きれいさ」の保持と利用の安全性の確保**とします。
- ② まず、日本の代表的な観光地として、国内外からの訪問者をまちの清潔さや美しい景観でお迎えすることが、維持管理を行う上で重要です。このため、きめ細かくタイムリーな清掃、見栄えのある植物管理、さらには、人気の高い「自由の女神像」の塗装を含めた美観保持に努めるなど、快適で美しい臨海副都心地区公園の維持管理に積極的に取組みます。また、安全面では、臨海副都心地区公園には水域施設や航路施設があるため、砂浜の陥没、灯浮標の不具合、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 さらに、維持管理活動全般にわたり、**環境や福祉への配慮**を重視します。例えば、剪定作業により発生する枝葉を堆肥化し、土壌へ還元します。また、ユニバーサルデザインや福祉のまちづくりの観点から、誰もが安心して快適に利用できる公園づくりについても重視してまいります。
私たちは、これらの基本方針を実現するため、PDCA サイクルによるマネジメントを採り入れた「**パークメンテナンス方式**」による維持管理を以下のとおり推進します。

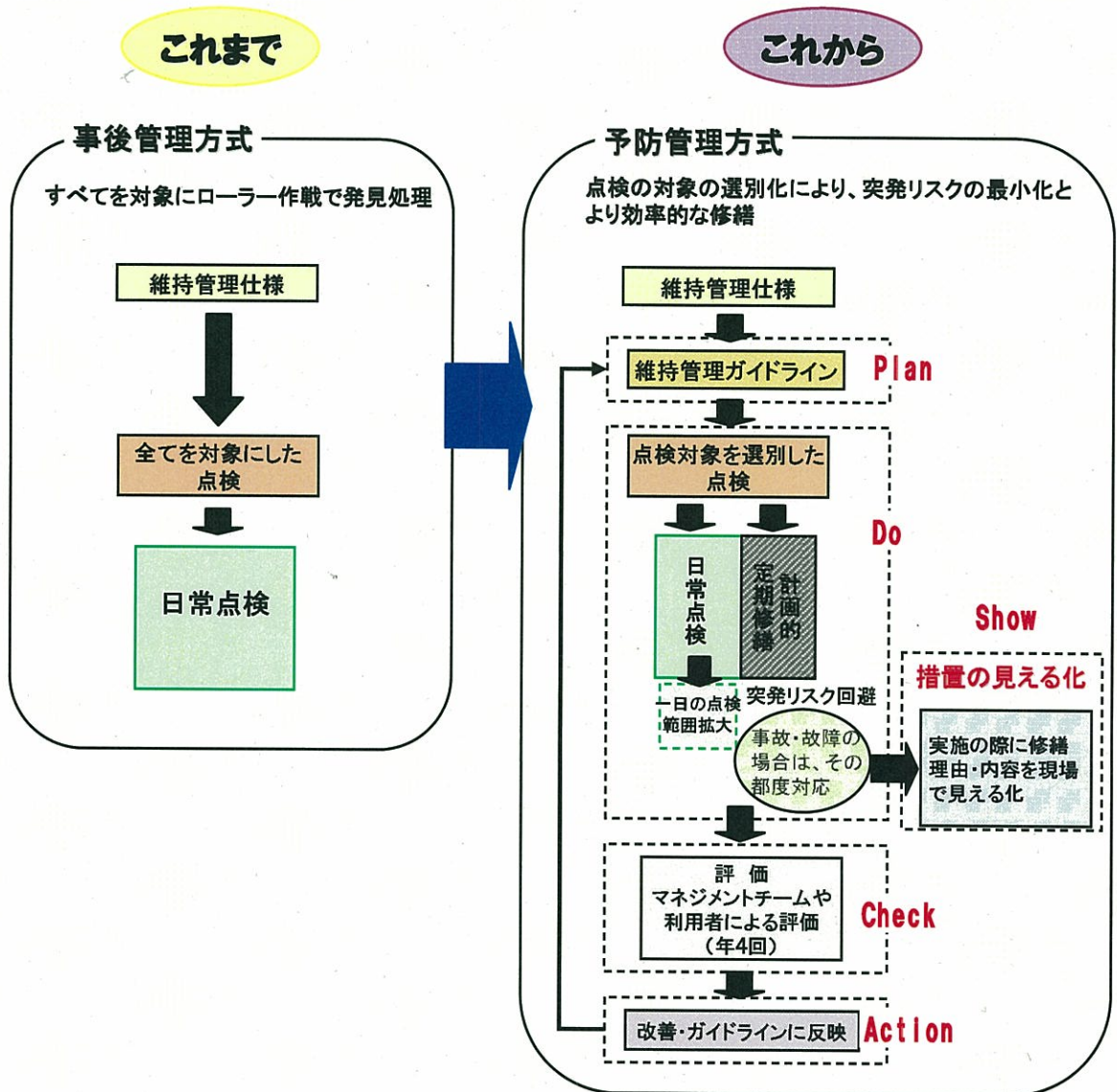
【計画:P】 東京都の維持管理方針や仕様、運営方針を踏まえ、公園の特性に沿った具体的な維持管理目標の水準を設定し、施設ごとの施行基準や対処方法等を明確にする「維持管理ガイドライン」をつくります。

【実施:D】 「維持管理ガイドライン」に沿って、業務を遂行します。その際、**予め劣化が予測される施設を対象に計画的に修繕を行うことで、突発リスクを最小化する、独自のパークメンテナンス方式(別紙「図表1」参照)**を採用しますが、突発的に発生する不具合等については、これまで実績をあげてきた「**機動補修チーム**」によって、速やかに修繕を行います。また、修繕など措置を講じた場合は、維持管理活動への都民の理解を高めるため、**作業理由や内容を現場に表示する「見える化」方式の管理を新たに実施**します。

【評価:C】 措置案件については、年4回を基本に、CS アンケート調査やお客様のご意見などから評価を行います。

【反映:A】 評価した内容は、全体の目標や個別との整合を図りつつ、「維持管理ガイドライン」へ反映し、維持管理業務改善に取り組めます。以上を繰り返すことにより、管理水準の向上に役立てます。

〈図表1〉 4維持管理等計画 (1)「パークメンテナンス方式」



- (2) 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 東京都との連携・受検体制

東京都との維持管理業務に係る連携・協力・検査体制は、「定期的な報告に係る事項」と「協議を通じて東京都と連携を図る事項」に分かれるものと考えます。報告等にあたっては、公園事業マネジメントチームが自己検査を徹底したうえで、誠実かつ確実に遂行いたします。

(1) 定期的な報告に係る事項

① 年間計画書及び月例計画書の提出

緊急対応等経費に相当する修繕における年間修繕計画、直営・外注作業の年間作業実施計画、年間計画を踏まえた月例計画については、東京都との事前協議も含め、期限までに確実に提出いたします。

② 維持管理作業の実施

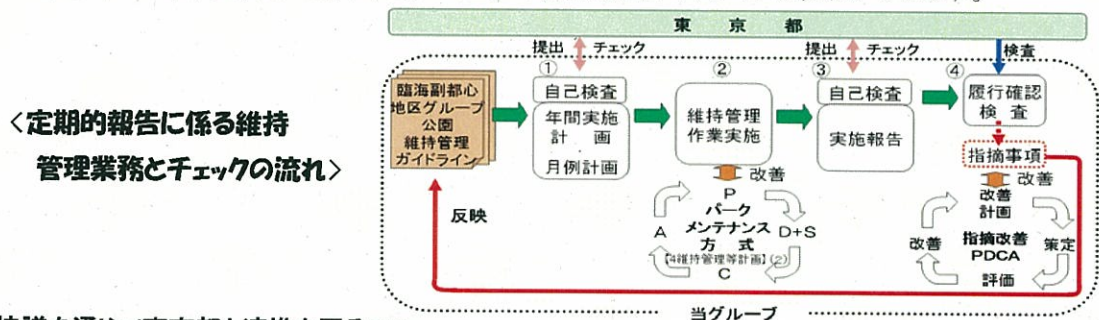
計画に記載された維持管理項目については、独自のパークメンテナンス方式(【4 維持管理等計画】(1)参照)により、業務改善を図りながら実施し、実施報告書へ反映します。

③ 実施報告の提出

毎月の実施報告については、図面や写真等の添付や小修繕の実績も含め、わかり易い形で東京都に提出いたします。

④ 東京都の履行確認検査への対応

実施結果に係る東京都の検査については、事前に仕様書・設計書・契約書・作業報告書等を精査・準備し、検査に即応できる体制を整えます。指摘や意見等については、真摯に受け止め、顛末を記録したうえで、速やかな改善を図るとともに、当グループの維持管理ガイドラインに反映いたします。



(2) 協議を通じて東京都と連携を図る事項

① 年間実施計画等に無い突発的な緊急時対応(自主事業を含む)

事故・災害復旧等による緊急の場合は、事実確認と応急措置を実施し、速やかに東京都に報告と協議を実施します。お客様の安全性や利便性等を確保する修繕(自主事業を含む)は、改修目的や写真等とともに、実施の有無、施工方法について事前に東京都と協議します。

② 指定管理者の権限の及ばない案件

通常の維持管理を超える特殊な事件事故等が発生した場合には、東京都と密接な協議を進め的確に対応します。

2 外部発注業者への指導・監督・検査体制

当グループが発注する外部業者に対しては、責任者と打合せを行い、東京都の仕様による施工計画書や安全衛生関係書類、出来高写真の精査を徹底するなど、適切に指導監督します。履行中は、工程管理、安全管理、品質管理について当グループが指名した検査員が、公正な立場に立ち的確な検査を実施します。なお、業者の作業は、図のパークメンテナンス方式(【4 維持管理等計画】(1)参照)を運用する中で実効性あるチェック機能を確保します。

(3) 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 都民や東京都からの修繕等の要望に対する基本的な考え方

公の施設である公園施設を、常に適正・安全な状態に保持することは、指定管理者の基本的な責務です。私たちは、お客様である都民等から要望を受ける前に、計画的・先行的修繕により突発事項の発生を抑止する、いわば、**予防管理の考え方**を柱とした独自のパークメンテナンス方式を活用して(【4 維持管理等計画】(1)参照)、常に良好な施設の状態を実現していく考えです。

また、特にお台場海浜公園では、大雨による砂浜の洗掘がみられるため、事象が発生した場合、立入禁止措置はもとより、都民や東京都からの要請の有無にかかわらず補修を速やかに実施し、安全を確保します。

なお、**都民等からの修繕等の要望が生じた場合は**、東京港埠頭側の公園事業マネジメントチームが、速やかに判断し、下記のとおり迅速かつ誠意を持って対応します。



① 緊急を要する案件

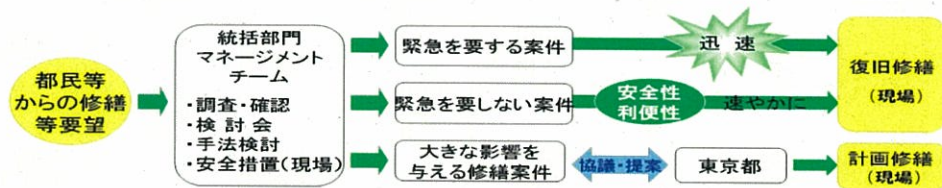
安全性に係る緊急案件は、迅速性を第一優先とし、現場への立入禁止等の保全措置を施し対応します。

② 緊急を要しない案件

緊急を要しない不具合等については、要望等の趣旨と現場の調査確認等を行った上で、公園事業マネジメントチームが手法等を検討し、機動補修チーム及び専門業者が、安全性や快適性に留意しつつ、速やかに復旧修繕します。臨海副都心地区 11 公園の特徴である水域施設に関する要望に対しては、事実の確認を徹底し、告知など応急対策を施したうえで、海上保安部や水域利用者等との協議や調整を踏まえた修繕を安全かつ確実に修繕します。

③ 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と想定される案件は、公園事業マネジメントチームによる検討会を実施し、東京都や関係者と協議を進める中で、必要な提案を行っています。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。



2 支出については、以下のカテゴリーに分け的確に対応

① 30万円未満の修繕

30万円未満の修繕は、計画的なものと突発的に発生するものに分類されますが、お客様の安全性に関わるものを第一優先に、迅速に対応いたします。

② 緊急対策への対応

30万円以上の修繕については、東京都へ提出する年間修繕計画に基づき実施し、計画書に記載がない緊急修繕が発生した場合は、既存計画との整合性や優先順位付けなどについて、東京都と協議しつつ対応いたします。

③ 上記に属さない異常事態への対応

緊急事態には、安全性を第一に、事実関係を速やかに調査し、応急処置を実施します。時間を要する根本的な課題には、東京都と協議の上、実施主体や方法を明確にします。この場合においても、私たちは、可能な限り柔軟に対応できるよう取組んでまいります。

- (4) 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み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。

日々起こり得る事故の予防や事故への対応は、公園管理の現場を担う、東京港埠頭(株)が原則として対応するものとします。

1 日々起こり得る事故の予防

- 臨海副都心地区公園において、日々起こり得る事故としては、①お台場海浜公園の磯浜や砂浜等での熱中症や水難事故等の発生 ②大型イベント開催時における、人の集中による事故の発生 ③ふ頭・緑道公園の園路の状況、樹木の生育状況に起因する事故が想定されます。
- このことから、公園の日々の管理では、事故防止策として、①熱中症に対しては、受付窓口、巡回時での声かけや園内放送による注意喚起を励行します。お台場海浜公園の砂浜には、繁忙期にライフセーバーを配置し監視強化を図り、その他の親水域では、サインの設置や放送、巡回時での声かけにより注意喚起を行います。水域施設(磯浜、砂浜、航行安全標識、安全柵、救命浮環等)については、日常点検を徹底し、不具合の場合は、迅速な対応を行うとともに、流れ着く漂着物にも十分な注意を払っていきます。設置するサイン等は、外国人観光客が多いことに配慮して、多言語表示にします。②大型イベント開催時には、スタッフや警備員を増員し、万全な安全対策を図ってまいります。③不特定多数のお客様の安全を図るため、予防管理を旨とする「パークメンテナンス方式」(【4 維持管理等計画】(1)参照)による維持管理を徹底します。

2 事故が発生した場合の応急対応 (別紙「図表1」参照)

- 事故が発生した場合は、迅速かつ的確な初動体制と応急措置によって、影響を最小限に留めることを私たちの行動ポリシーとします。

(1) 日常で発生した事故

日常で発生したけがや病気への対応は、管理事務所が行い、東京港埠頭(株)の本社(以下「本社」という。)と連携を図りながら処理を進めます。また、施設内に救急箱、AEDを備え、上級救命技能の資格を有した社員が応急措置を行い、事故者の精神的介護を進めながら、救急連絡・報告措置を迅速に行います。

(2) 公園機能に影響をもたらす、事故や事件

強風・強雨による施設損壊、倒木等の被害、落雷による停電には、機動補修チームや専門チームがスピーディーに対処します。事件・事故等は、初動に正確性を求め、警察・消防への迅速な連絡・サポートを行い、関係組織へタイムリーに報告します。

(3) 社会的影響の強い事故

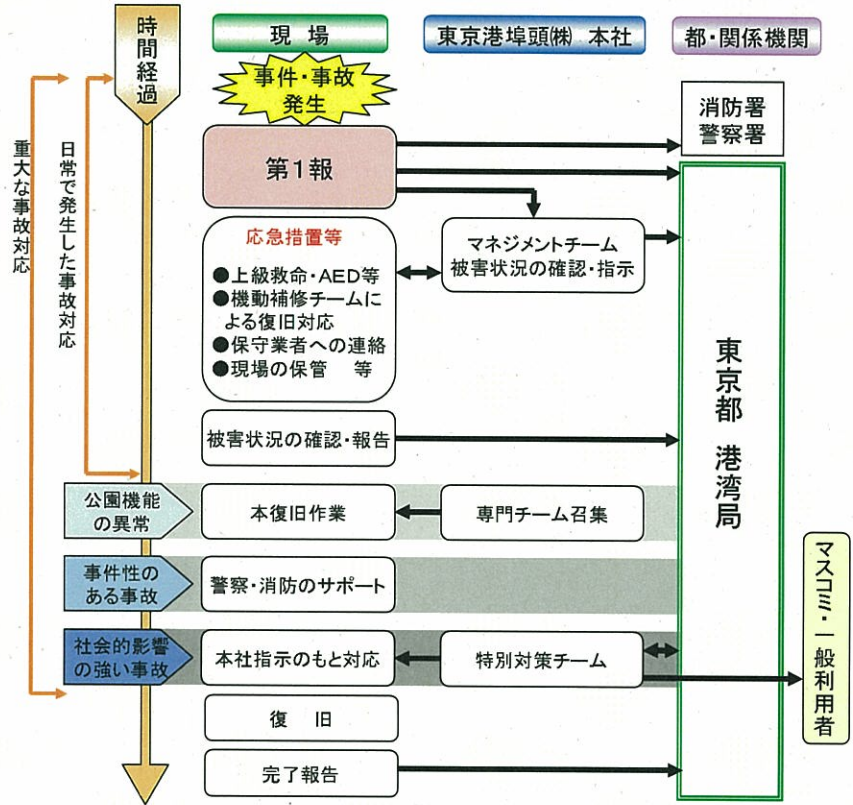
公園の大規模損壊等は、社会的影響が想定されるため、対応窓口を本社に設置し、現場スタッフを指揮するとともに、東京都をはじめとした関係官公庁とは、専用通信回線にて的確かつ迅速な処理を行います。

3 地震等発災時における対応 (別紙「図表2」参照)

- 地震等発災時には、海上公園の管理運営を担う東京港埠頭(株)が、自社で整備した「危機管理計画書」及び「緊急時アクションマニュアル」により、危機管理対策本部を本社に設置し、災害規模の程度に応じた体制を敷き、施設の安全のために必要な措置を、(株)東京臨海ホールディングス、(株)東京テレポートセンター及び東京都と密接に連携し実行します。また、臨海地域にある本社の立地を活かして、機動的に行動します。
- 臨海副都心内の公園は、地震等発災時には、多くの避難者が集まることが想定されます。このため、発災時には、指定管理者としての責務を踏まえ、関係官公庁の補助役として、避難者に対して積極的に支援します。
- また、被災時には関係機関との通信手段が途絶えることを想定し衛星通信回線等をいつでも使用できる状態にしておきます。

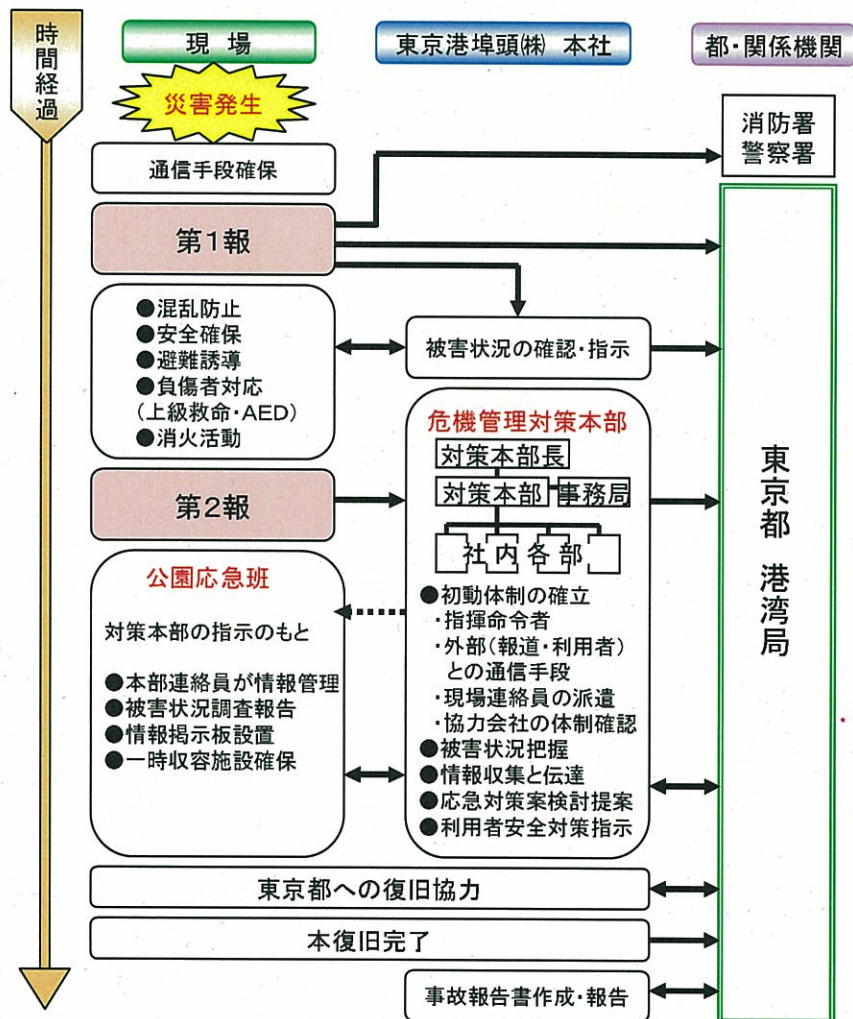
〈図表1〉

【4 維持管理計画】(4)
事故が発生した場合の
応急対応



〈図表2〉

【4 維持管理計画】(4)
地震等発災時における対応



※グループの防災体制については、
【3 管理運営計画】(4) 参照