

東部地区（7公園）

「辰巳の森海浜公園ほか6公園」

事業計画書

東京港埠頭株式会社

指定管理者候補者の提案額

1 施設名称

東部地区（7公園）

「辰巳の森海浜公園ほか6公園」

2 指定管理者候補者

東京港埠頭株式会社

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	144,777	144,777	144,777	144,777	144,777	723,885
利用料金収入	—	—	—	—	—	—
差引 (都への提案額)	144,777	144,777	144,777	144,777	144,777	723,885

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 指定管理者の役割と私たちの基本姿勢

- 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、臨海部に計画的に創出された公の施設であるため、指定管理者は、設置目的をふまえ、行政の代行として公平・公正な取扱いに留意し、また政策の補完を図り、質の高いサービスの提供や効率・効果的な管理運営を積極的に進める責務があります。
- また、海上公園は、単に公物として緑や施設等を適切に維持管理するだけでなく、多様化する社会や都民等のニーズに的確に対応して、新たな公園の魅力を高めていくような、新しい価値の創造が指定管理者の重要な役割と考えます。
- そこで私たちは、緑、海辺、港の眺望など海上公園特有の資源を活用するだけでなく、公園を取り巻く様々な主体が、公園を共に楽しみ、公園を気軽に活用できるよう、協働の場と機会を増やすことで、公園の活力を一段と高め、それが新たな公園の価値を創造していくような管理運営を推進します。

2 本グループ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

- **本グループ公園**は、臨海地域の水と緑のネットワークを形成する海上公園のうち、東側地区の重要な位置を占め、新旧住宅地に隣接して**広大な拠点公園**をもつ**辰巳地区**、東京の**ウォーターフロント公園**を代表する**豊洲・晴海地区**、豊かな緑のネットワークを形成する**夢の島・新木場地区**の三地区で構成されるものと認識します。(別紙「図表1」参照) これらの地区は、海上公園にふさわしい資源と特性をもつだけでなく、公園を取り巻く「人、地域、企業等」の活力によって、公園の魅力が更に高められる潜在性をもっていると考えます。

これをふまえ、本グループ公園における管理運営の基本的な考え方を

「**地区別の資源や特性を最大限に活かし、公園を取り巻く「人、地域、企業等」が協働を推進することによって、新たな価値をもつ海上公園を創造・発展させること**」とします。

(2) 考え方を実現する管理運営の重要な視点 (別紙「図表2」参照)

本グループ公園の管理運営の考え方を實現する上で、重要とする視点は、以下の3点です。

① 辰巳の森海浜公園を核とした新たな「交流」による活力ある公園づくり

広域防災やスポーツ・レクリエーションの拠点でもある辰巳の森海浜公園等の周辺は、人口増加など街づくりに大きな変化が見られます。私たちは、こうした地域の変化を捉えて、公園が新旧住民や都民等の交流の架け橋となるよう、ニュースポーツイベントの開催など様々な場と機会を提供し、公園の活力を高める協働の芽を積極的に育ててまいります。

② 春海橋公園を中心とした地域と「つながり」を生み、育てる公園づくり

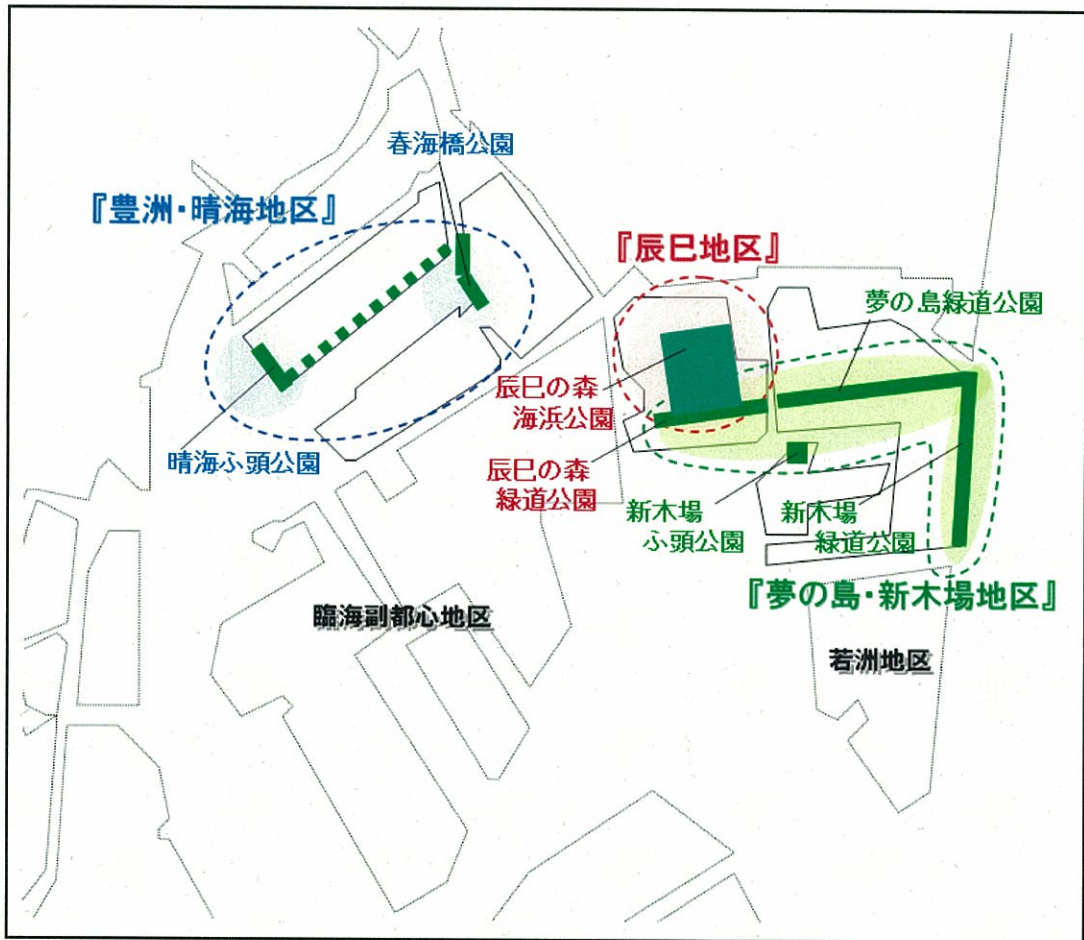
豊洲の街づくりと共に再生した春海橋公園は、東京を代表するウォーターフロント景観が大きな魅力です。この資源を新しいまちの財産とするため、「人、地域、企業等」のつながりを深め、地域とともに育む公園づくりを目指します。

③ 辰巳から若洲に至る緑のネットワークを活かす新たな「発見」の仕組みづくり

約7km に及ぶ豊かな緑のネットワークは、市街地とは異なった港湾地域独特の自然や景観を味わい、楽しめる可能性を秘めています。こうした隠れた魅力を発見する仕組みづくりにより、都民等の参加を促し、そのことが新たな協働の芽となるような公園づくりを進めます。

<図表1>

1 管理運営に関する基本的事項 (1)
「管理運営の基本方針」



<図表2>

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

視点1 新たな「交流」による活力ある公園づくり	
<ul style="list-style-type: none"> ○ 新旧住民の交流を広げる「(仮称)辰巳健康スポーツフェスティバル」の開催 ○ 地域の活力を生む「(仮称)辰巳さくらまつり」の開催 ○ 多くの都民が気軽に参加できるニュースポーツ等大会による、施設の活性化 	など
視点2 地域と「つながり」を生み、育てる公園づくり	
<ul style="list-style-type: none"> ○ 地域や企業等と連携した「(仮称)豊洲の海 凧揚げ大会」の開催 ○ 地元と連携した、花壇のデザインづくり(晴海ふ頭公園) 	など
視点3 緑のネットワークを活かす新たな「発見」の仕組みづくり	
<ul style="list-style-type: none"> ○ 新たな発見を楽しむ「(仮称)緑と潮風のガイドツアー」の開催 ○ 緑のネットワークを活かした、サイクリング事業の社会実験 ○ 季節折々に花を観賞できる緑道づくり 	など

(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 管理運営についての重要事項

東部地区グループ公園の管理運営にあたっては、長年にわたる海上公園の管理運営実績とノウハウをもつ当社が、本グループ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6項目を重要事項として定め、私たちのノウハウを発揮して、効率的・効果的に業務の展開を図ります。**

	重要事項	ノウハウの活用	新たな業務展開
統括	(1) ヒト、情報、カネ、組織等の総指揮	①長年に渡る海上公園の管理運営実績 ②ニュースポーツ関係者や臨海部関係諸官庁とのゆるぎない信頼関係 ③既指定管理事務の統括管理能力 ④計画的な研修による人材育成	・統括本部のマネジメントチームの創設 ・マネジメントチームによる、強力な各種リーダーシップの発揮 ・PDCA サイクルマネジメントによる業務改善
	運営管理	重要視点1 (2) 新たな「交流」による活力ある公園づくり	①開設以来の運営実績 ②地元商店街連合会や辰巳地区連絡協議会との信頼に基づく連携力 ③ニュースポーツ団体との連携力 ④レクリエーション施設の専門的な運営力
重要視点2 (3) 地域と「つながり」を生み、育てる公園づくり		①地元区、地元商店街とのネットワーク力 ②公募によるボランティア活動の運営実績	・地域や企業等と連携した「(仮称)豊洲の海 風揚げ大会」の開催 ・地元と連携した花壇のデザインづくり(晴海ふ頭公園)
重要視点3 (4) 緑のネットワークを活かす新たな「発見」の仕組みづくり		①海上公園の知識と現場熟知 ②区立若洲公園における、サイクリング事業実績に基づく企画・運営力 ③造園技術者の知識と技術力 ④ボランティアコーディネート力	・「(仮称)緑と潮風のガイドツアー」の開催 ・サイクリング事業の社会実験 ・海上公園 緑の教室の開催 ・花のある緑道づくり ・海の森協働事業への主体的参画
維持管理等	維持管理 (5) 公園施設全般の維持管理	①造園、電気、建築等の技術者、管理士により裏打ちされた技術力 ②35年以上にわたり、海上公園の現場を担ってきた実績と精緻な知見	・安全性や快適性を重視した公園づくり ・維持管理ガイドラインの整備 ・PDCA サイクルを活用したパークメンテナンス方式の展開 ・良好な景観づくり
	災害対策 (6) 災害発生事態への緊急対応	①「危機管理計画書」や「緊急時アクションマニュアル」の整備と訓練実績 ②対策本部の設置と東京都に対応した非常配備体制 ③都と密接に連携した避難者対策訓練実績(仮設トイレと伝言板設置など)	・災害発生への普段からの訓練 ・行政補完、都民等へのバックアップ ・災害時に役立つ初動行動訓練

- (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 管理事務所と統括組織の役割分担、指揮命令系統

東部地区グループ公園の7つの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）

(1) 指揮命令系統

- 臨海部に立地する本社に、臨海部の公園事業全体を統括する公園事業室を置き、その指揮命令を受け、現場管理を統括する「公園センター」を臨海副都心地区に配置します。東部地区グループ公園は、この「公園センター」の管理下とし、特に辰巳の森海浜公園をグループの拠点公園と位置づけ、管理事務所に人員を配置して常駐管理します。
- 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」を配します。

(2) 役割分担

- 本社公園事業室は、指定管理事業を統括し、東京都、社内に係る連絡・調整のほか、目標管理、進行管理、事業を評価し、業務に反映するPDCA活動等を行います。また、室には新たに「マネジメントチーム」を設置し、自主事業、接遇、維持管理等のPDCA活動を効率・効果的に実施します。
- 「公園センター」は、本社の目標に基づいて、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。
- 災害時の対策本部の設置は、本社の総務部が行います。

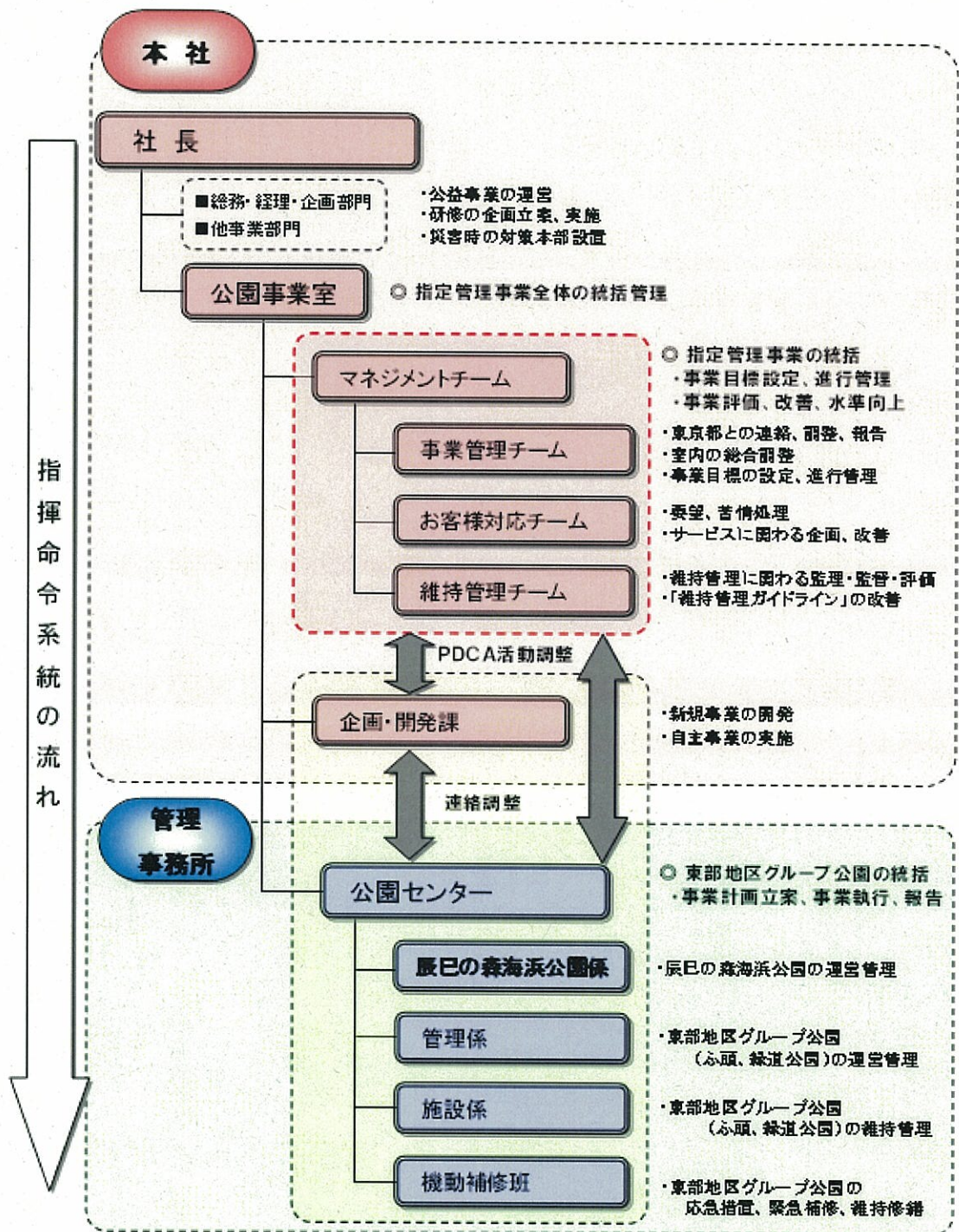
2 社員の技術や能力、接遇の向上を図るための取組み

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、全社員に対する研修等を通じて、下記の4つの分野での能力向上へ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	これまで土木・造園施工管理技士、造園技能士、公園管理運営士、樹木医等の資格獲得に成果をあげてきましたが、今後も指定管理水準の向上のため、積極的に研修・支援を進めます。 ●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 ●各種資格取得の奨励・支援 ◆技術・技能研修：適宜 ◆安全管理研修：年3回程度
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) 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、海上公園の魅力やサービスを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 本グループ公園の特性とニーズの把握

- 本グループ公園は、その地理的・機能的な観点から、新旧住宅地に隣接して広大な拠点をもつ辰巳地区、東京のウォーターフロント公園を代表する豊洲・晴海地区、豊かな緑のネットワークを形成する夢の島・新木場地区に分かれ、各々が海上公園にふさわしい資源と特性をもつものと認識します。
- 私たちは、これらの公園について、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、辰巳地区ではバーベキューニーズが増加し、健康志向からニュースポーツへの関心が増え、晴海地区では清潔さや明るさが求められていること等は、ニーズの変化として今後の管理運営を行う上での重要な示唆と考えております。

2 公園の魅力とサービスを高める取組み(別紙「図表1」参照)

(1) 辰巳地区(辰巳の森海浜公園等)における魅力とサービスの向上

都民の健康志向の高まりに応え、ニュースポーツ等の利用を活性化します。

また、公園の周辺は、旧来からの住宅地だけでなく、最近は高層マンションが増えたため、ニュースポーツ、バーベキュー広場、ドッグラン、広大な芝生広場等、公園利用への潜在性は、高まっています。こうした機運を逃すことなく、満足度の高い公園づくりを進めるため、桜まつりなど**新旧住民が交流できるような様々な機会**を積極的に設けます。



(2) 豊洲・晴海地区(春海橋公園、晴海ふ頭公園)における魅力の向上

先進的なまちづくりと共に再生した春海橋公園と草創期の晴海ふ頭公園を結ぶ緑地帯、並びに前面の海は、レインボーブリッジも鳥瞰出来るなど、**景観面において優れた特性**を有していることから、この空間を生かした取組みにより、魅力を向上させてまいります。

また、客船ターミナルの広場と一体的に利用できる晴海ふ頭公園では、花壇に親しみを持っていただく工夫を行います。

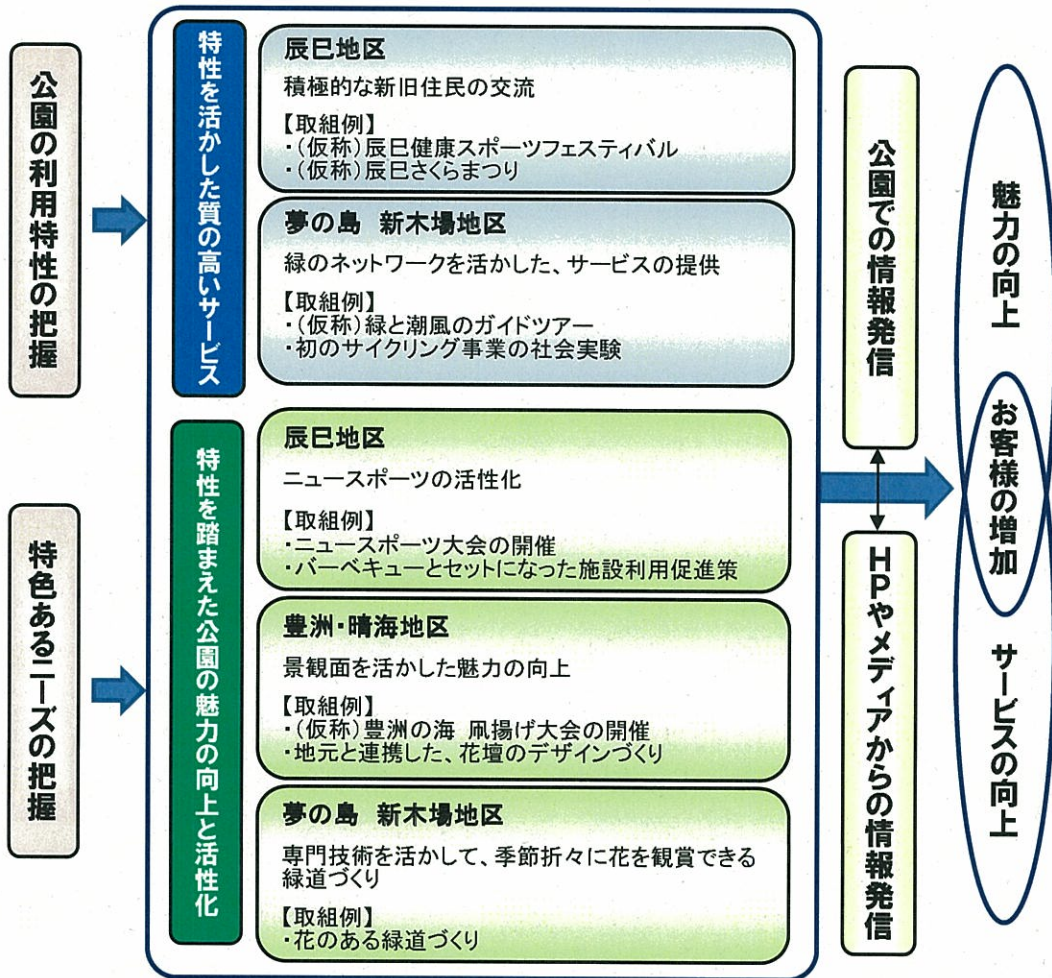
(3) 夢の島・新木場地区(夢の島緑道公園、新木場緑道公園など)における魅力とサービスの向上

専門技術を活かして、季節折々に花を観賞できる緑道づくりを行い、緑道の利用促進を図ります。さらに、若洲海浜公園に至る、**緑のネットワークの魅力**を再発見する、ガイドツアーなどの新たな取組みを展開します。

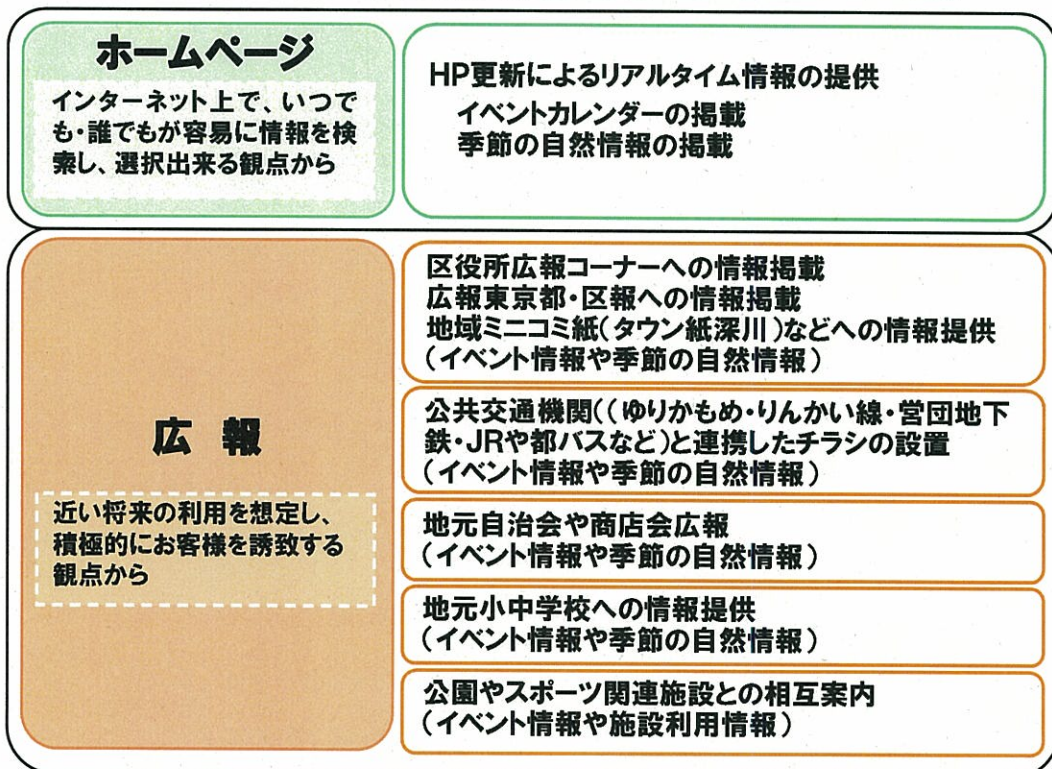
3 多様な手法を用いた情報発信(別紙「図表2」参照)

- 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、本グループ公園で季節ごとに進められる様々な取組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、地元ミニコミ誌、鉄道広告媒体との連携、地元自治会や商店会広報、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、海上公園へのアクセスと価値の向上を図ります。

〈図表1〉 3 管理運営計画(1)「魅力とサービスを高める取組み」体系図



〈図表2〉 3 管理運営計画(1)「多様な手法を用いた情報発信例」



(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。

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主体と積極的に協働の機会をつくり、**公園の取組むべき理念を共有しながら、海上公園を育ててまいります。**

2 協働・連携の推進方策

本グループ公園では、その特性から([1管理運営の基本的な考え方]参照)、新旧住民が**交流する機会をつくる**ことで協働の芽が生まれ、**地域とのつながりを深める**ことで協働が育ち、海上公園の**新たな発見を支援**することで協働への関心をひきつけられるものと考えます。私たちは、これらをふまえ、**協働による公園づくりが地域の特色として定着**するよう、以下の観点から具体的に推進します。

① 交流から協働の芽を育てる

辰巳地区では、新旧住民や都民等の交流の機会を拡大するため、「(仮称)辰巳健康スポーツフェスティバル」を開催し、この中で様々なグループをつくることにより、協働の芽を育てていきます。

② 地域とのつながりから協働を育てる

豊洲地区では、ウォーターフロントのリーディングプロジェクトとして、地域(企業等)とのつながりから育む、「(仮称)豊洲の海 凧揚げ大会」を開催し、新しい協働を育ててまいります。

③ 発見から協働のタネをまく

夢の島・新木場地区では、緑道の新たな魅力を発見する「(仮称)緑と潮風のガイドツアー」を開催し、緑への関心を深めることでボランティア活動の契機となるよう、新たな協働のタネをまいていきます。

(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。

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、統括本部マネジメントチームがお受けします。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サイクル活動を導入します。

[計画：P] 統括本部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や管理事務所に公開します。

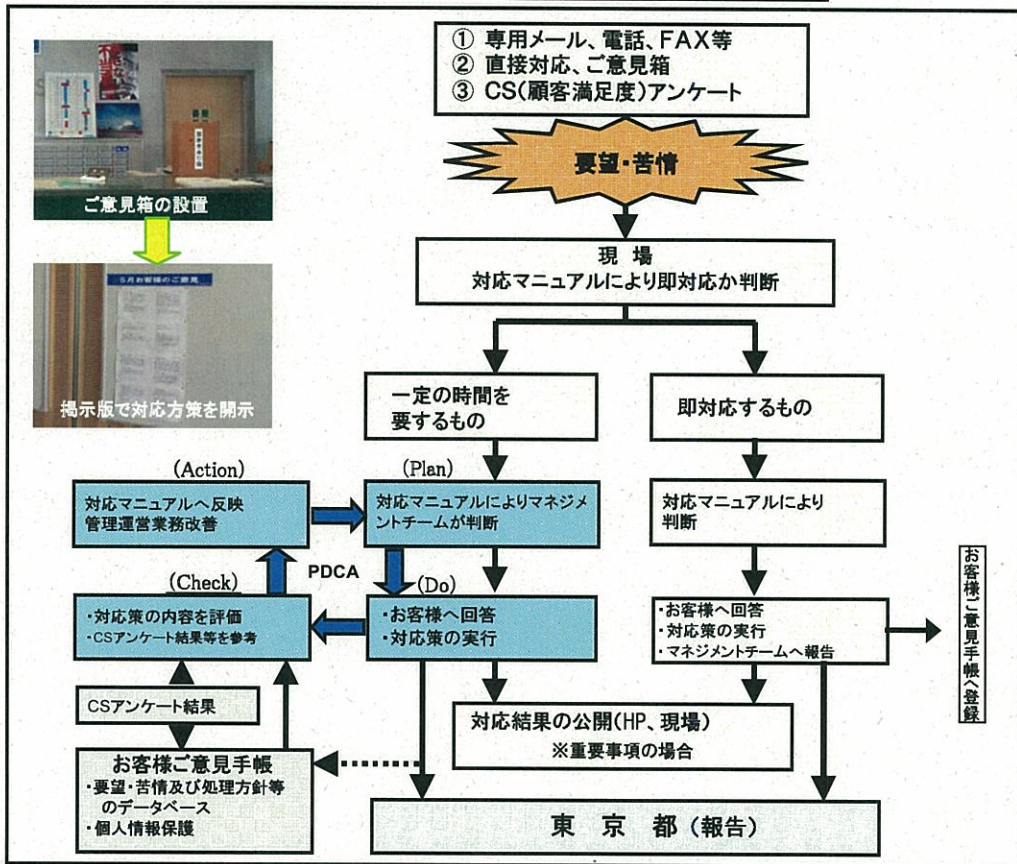
[評価：C] マネジメントチームが、結果についてCSアンケート調査やお客様意見等により、評価します。

[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。

※本公園で想定される具体的な例について、取組方法を別紙に示します。(別紙「図表2」参照)

<図表1>

3 管理運営計画(3)「要望・苦情への対応方法」



<図表2>

3 管理運営計画(3)「要望・苦情への具体的な取組方法」

春海橋公園の植栽に関する要望の事例として、以下のとおり取組み方法を詳述します。

事例

近隣に居住する方より、棘のある植物(ハマナス)が植栽されていて、危ないので撤去してほしい。(一定の時間を要するパターン)

対応の基本	具体事例
①誠実かつ十分に話をお伺いします	<ul style="list-style-type: none"> ◆お客様の立場になり、誠実な態度で、ご要望の内容や意図を十分把握します。(合わせて現地確認をします。) ◆内容を分かり易くまとめて、マネジメントチームへ迅速に報告します。
②迅速かつ公平・公正な判断を行います	<ul style="list-style-type: none"> ◆マネジメントチーム長は、関係するチーム班を召集し、頂いた御意見の検討と社内報告を行います。 ◆判断は、公園の管理運営方針や公平・公正性の観点から迅速に行い、対応策を導き出した上で現場に指示します。
③考えのしっかりした丁寧な説明で回答致します	<ul style="list-style-type: none"> ◆即日または、翌日に、お客様に対して回答します。 ◆ご指摘等の感謝を申し上げ、当該植物の植栽目的と対応の考え方の基本を申し上げ、対策を行うことをお伝えします。 ◆実施には、東京都との協議が必要であることをお伝えし、少しお時間を頂くことへのご理解を得ます。 ◆協議後、着手や完了時期等を丁寧にお客様に説明します。
④業務への反映を行います	<ul style="list-style-type: none"> ◆マネジメントチームの指示により、同じ問題を発生させない改善策として、施設の特別点検等を実施します。 ◆今回のご意見、対応内容は、パークメンテナンス方式※へ反映させると共に、お客様ご意見手帳にも集約します。 ◆一連の内容を一定の様式に、分かり易くまとめ、東京都へ報告します。

※【4 維持管理等計画】(2)参照

(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。

1 ニーズを受け入れる運営から掘り起こす運営へ

東部地区グループ公園では、公園を取り巻く地域の変化や新たなニーズに対して的確に応えるだけでなく、当グループ公園の持てる能力をこれまで以上に高め、利用を促進していくために、自主的な事業として積極的にニーズを掘り起こし、あるいは地域へ働きかけていく姿勢が重要です。

私たちは、こうした観点に立って、以下の自主的な事業を展開するものです。

2 具体的な計画内容（詳細は「別図」参照）

(1) 地域の方やお客様の新たな「交流」による活力ある公園づくり

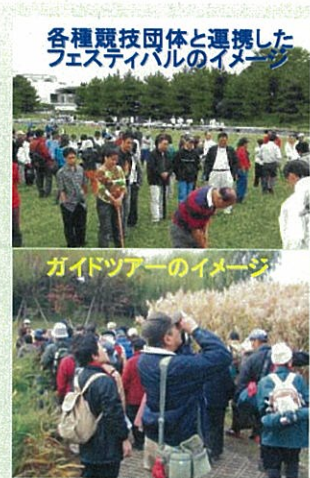
- ① 芝生広場を活用した「(仮称)辰巳健康スポーツフェスティバル」の開催
- ② 既存桜並木を活用した「(仮称)辰巳さくらまつり」の開催
- ③ 気軽に楽しむことができる、ニュースポーツ等大会の開催

(2) 地域と「つながり」を生み、育てる公園づくり

- ① 地域や企業と連携した「(仮称)豊洲の海 凧揚げ大会」の開催
- ② 地元との連携による、花壇のデザインづくり(晴海ふ頭公園)

(3) 辰巳から若洲に至る緑のネットワークの魅力を「発見」する仕組みづくり

- ① 新たな発見を生む「(仮称)緑と潮風のガイドツアー」の開催
- ② 緑のネットワークを活かした、サイクリング事業の社会的実験



〈別図〉

辰巳地区

地域の方やお客様の新たな「交流」による活力ある公園づくり

- ・開設以来の運営実績を活用
- ・芝生広場での新旧住民の交流や広域のお客様の利用拡大
(仮称)辰巳健康スポーツフェスティバルの開催(10月頃)

- ・地元自治会との信頼に基づく連携力を活用
- ・既存の桜並木を活かし、新旧住民の交流や広域のお客様の利用を拡大
(仮称)辰巳さくらまつりの開催(3月下旬~4月上旬頃)

- ・各ニュースポーツ団体との信頼に基づく連携力を活用
- ・気軽に参加できるメニューづくりによる利用促進
(仮称)ニュースポーツ大会等の実施(年6回程度)

豊洲・晴海地区

地域と「つながり」を生み、育てる公園づくり

- ・江東区や周辺企業との連携力を活用
- ・企業と連携し、地域全体の「つながり」を深める
(仮称)豊洲の海 凧揚げ大会の試行(1月頃)

- ・公募によるボランティア活動等の協働事業実績を活用
- ・都民協働による季節の演出と景観形成
花壇のデザインづくり(晴海ふ頭公園 植替えは年2回程度)

夢の島 新木場地区

緑のネットワークを活かす新たな「発見」の仕組みづくり

- ・35年以上の施設管理実績に基づく施設習熟度を活用
- ・普段、知ることが出来ない海上公園の魅力を再発見
(仮称)緑と潮風のガイドツアーの実施(年4回程度)

- ・若洲公園における、サイクリング事業の専門知識を活用
- ・緑のネットワークを活用
サイクリング事業の社会実験(1月頃)

【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、東京都が政策的に取組んだ計画的な公園緑地プロジェクトです。
- プロジェクトは、構想という形で、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の形成を図り、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対象を公園化するなど、**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。
- 今日では、海の森公園を除き、構想の大半が具現化し、東部地区グループ公園においても、広域的スポーツ・レクリエーション施設から海辺の公園、緑のネットワークを形成する多くの緑道まで、個性豊かな施設が効果的に配置され、草創の目的である**都民を海に近づけ、自然を回復し、スポレク空間を提供する社会的な役割**を見事に果たしているものと認識しております。
- また、海上公園は、東京港の美しい景観形成だけでなく、臨海地域の風格やステータスの向上にも大きな役割を果たしているものと認識しております。
- 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、東部地区グループ公園の個性豊かな施設の特徴を理解し、その価値を十分に活かした上で、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、万全の体制とこれまでのノウハウをもって、質の高い維持管理を実施してまいります。

(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 安全性と快適性を重視した維持管理

- ① まず、施設を適正に維持管理するにあたっては、東京都の維持管理方針や仕様、運営方針を踏まえ、その上で、**お客様の安全性や快適性を重視**する維持管理を基本方針とします。
- ② また、東部地区グループ公園に特有な**水際施設**の不具合は、重大な事故につながる恐れがあるため、護岸の亀裂、柵の不具合、浮環の設置状況等といった日常点検を徹底し、不具合の早期発見と迅速的確な対応を行います。
- ③ さらに、維持管理活動全般を対象に、**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。

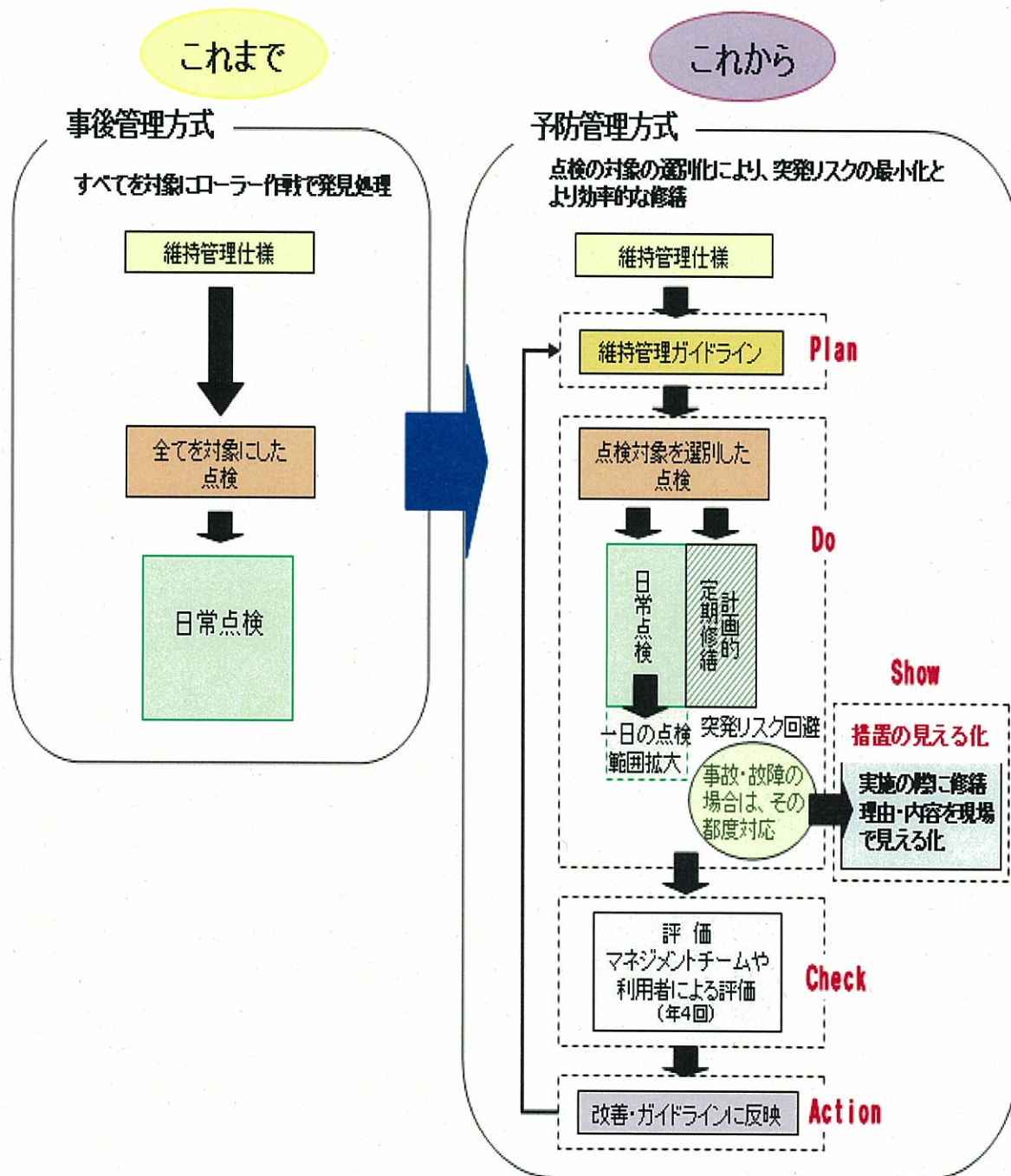
【計画:P】 公園の特性に沿った維持管理目標の水準を設定し、施設ごとの施行基準や対処方法を明確にする「維持管理ガイドライン」をつくります。

【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、計画的な定期修繕を行う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」により、速やかに修繕を行います。また、お客様には、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 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みます。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 (2) 「パークメンテナンス方式」



- (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 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、統括本部のマネジメントチームによる事前の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、年間計画を受けての次月の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】(2)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。

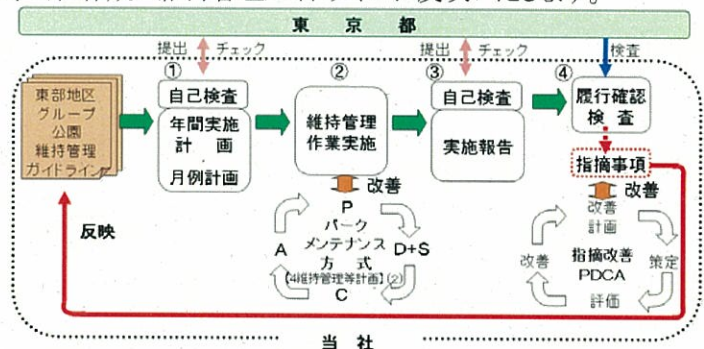
③ 実施報告の提出

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、当社作成の維持管理ガイドラインに反映いたします。

<定期的報告に係る維持管理業務とチェックの流れ>



(2) 協議を通じて都和連携を図る事項

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都和協議します。

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、かつ社会性・事件性の強い事件や事故が発生した場合には、【4 維持管理等計画】(5)に基づき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

当社が発注する外部業者に対しては、責任者と打合せを行い、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、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社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】(2)参照)を運用する中で実効性あるチェック機能を確認します。

(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。

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制する、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】(2)参照)、常に良好な施設の状態を実現していく考えです。

都民等からの修繕等の要望が生じた場合は、当社統括部門の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) 都民等からの修繕等の要望が生じた場合

① 緊急を要する案件

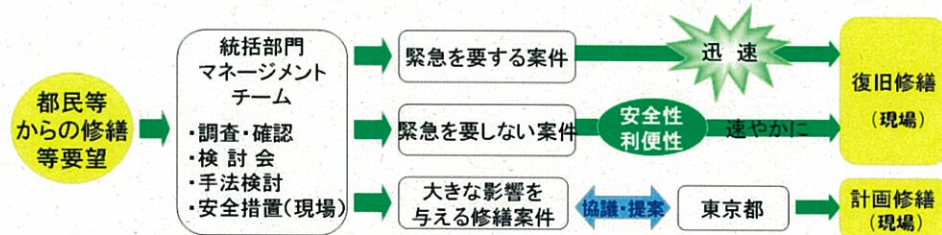
安全性に係る緊急案件は、迅速性を第一優先とし、現場への立入禁止等の保全措置を施し対応します。

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、当社の統括部門の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。東部地区グループ公園は、各公園の性格に応じて様々な施設があるため、スポーツ施設や遊具の不具合、過密植栽に起因する見通しの障害、夜間照明の照度維持、海辺に接するフェンスの安全確保のように、多様な対応が想定されます。いずれの場合も、**お客様の安全性と快適性を重視**した、きめ細かな維持管理を実施します。

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、統括部門の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きます。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て確に対応

① 30万円未満の修繕

30万円未満の修繕は、計画的なものと同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り組んでまいります。

④ 予算枠を越えた修繕要望等への対応

施設補修費の予算枠を越えた修繕要望等は、お客様の安全を第一とするポリシーのもと、委託費等の流用や自己財源による捻出など、協議のうえ前向きな検討を行います。

- (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。

1 日々起こり得る事故の予防

- 東部地区グループ公園は、事故発生の特性から見ると、①ニュースポーツ施設や少年広場では、スポーツをしている最中の不慮の事故や熱中症の発生②海辺に接するふ頭・緑道公園では、水際施設における不具合の発生③公園全体では、園路の状況や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、**事故を未然に防止することをポリシーとして**、①熱中症等に対しては、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。②転落防止柵の健全性や浮環の設置状況など、日々の巡回にて施設点検を徹底して行います。③不特定多数のお客様の安全を第一に、公園施設の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】(2) 参照)により、安全確保を徹底します。

2 事故が発生した場合の応急対応(別紙「図表1」参照)

- 発生した事故については、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、現場を窓口として本社(統括本部)と連携を図ります。また、施設内に救急箱、AEDを備え、社員が資格を保有している上級救命士が応急措置を行い、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。自殺や事件等は、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

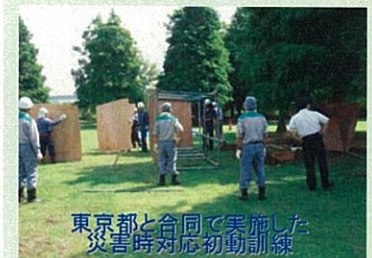
公園の大規模損壊等は、社会的影響が想定されるため、対応窓口を、本社(統括本部)に設置し、現場スタッフへの指揮のもと、東京都をはじめとした関係官公庁とは、専用通信回線にて的確かつ迅速な処理を行い、マスコミ、一般利用者への対応と区別します。

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、当社が整備した「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、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た応援体制により万全の備えを期します。
- 辰巳の森海浜公園は、地域の防災計画で、避難場所に指定され、地震等発災時には、多くの都民が集まることが想定されます。このため、発災時には、防災訓練等の成果を活かし、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。

4 避難時対応初動訓練

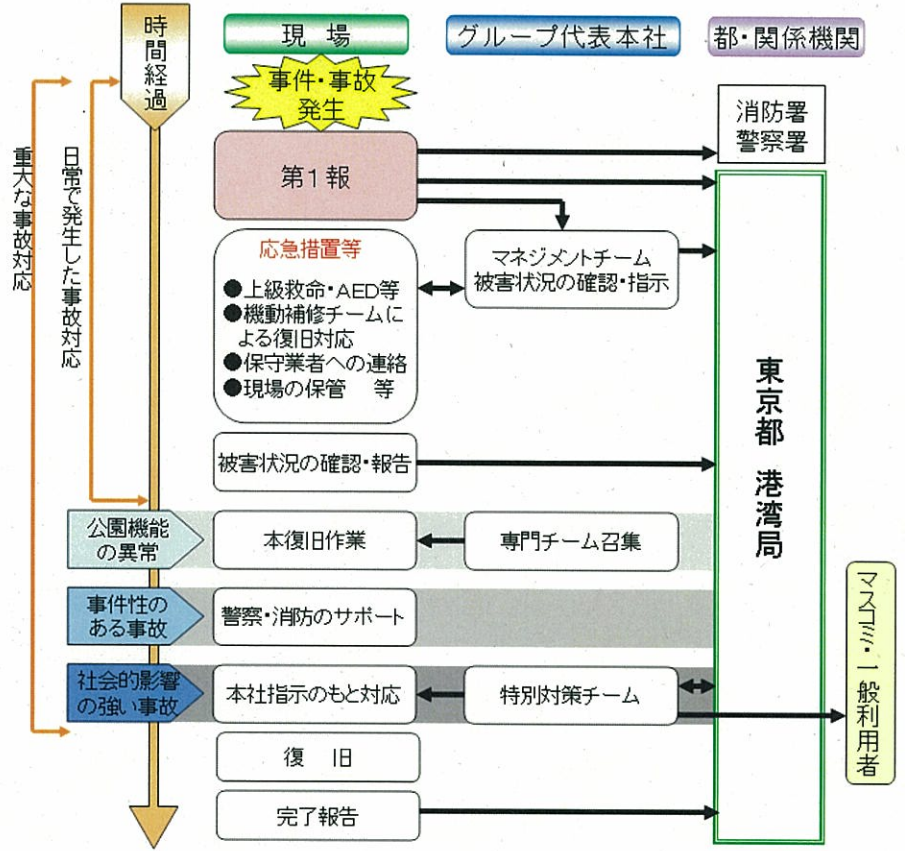
- 辰巳の森海浜公園は、避難場所に指定されていることを踏まえ、私たちは、地域住民や東京都、消防等と協力し、避難者のための簡易トイレ設営などを含めた初動対応訓練を実施します。



東京都と合同で実施した
災害時対応初動訓練

〈図表1〉

4 維持管理等計画(5)
「事故が発生した場合の
応急対応」



〈図表2〉

4 維持管理等計画(5)
「地震等発災時における
対応」

