

南部地区（15公園）

「大井ふ頭中央海浜公園ほか14公園」

## 事業計画書

アメニス海上南部地区グループ

# 指定管理者候補者の提案額

## 1 施設名称

南部地区（15公園）

「大井ふ頭中央海浜公園ほか14公園」

## 2 指定管理者候補者

アメニス海上南部地区グループ

《構成》株式会社日比谷アメニス

日建総業株式会社

太陽スポーツ施設株式会社

株式会社エコルシステム

## 3 収支計画書

単位：千円

項目	28年度	29年度	30年度	31年度	32年度	33年度	34年度	計
総支出額	400,447	307,635	307,635	299,652	299,652	410,498	410,498	2,436,018
利用料金収入	116,000	15,000	15,000	0	0	99,180	99,180	344,360
差引 (都への提案額)	284,447	292,635	292,635	299,652	299,652	311,318	311,318	2,091,658

## II 事業計画

### 【1 管理運営に関する基本的事項】

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

#### 行政の代行者としての、指定管理者の役割

私たちは、指定管理者に求められることは、公園の公平・平等、安全・安心など最も基本的な部分を安定的・持続的に実行する財政基盤や人材を有していることであり、それに加えて様々な経験や知識にもとづく多様な利用者サービスの提供と効率的な維持管理を行う技術や知見を有し計画を実現していくことだと考えています。

#### 首都東京の顔として、私たちが目指す公園の姿

## TOKYO PARK TRIP

-東京パークトリップ-人をつなぐ、世界をつなぐ、未来をつなぐ公園へ。

#### 社会的背景・公園に期待される役割

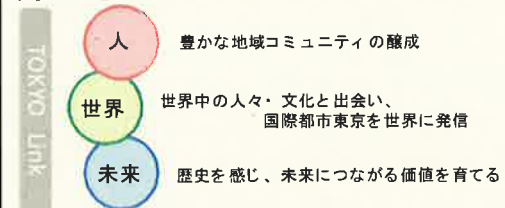
首都東京において、公園は貴重な緑のオアシスとして様々な機能を有しています。

今、少子高齢化や大規模災害への備えという課題を抱えながらも、2020年東京オリンピック・パラリンピックの開催を控え、公園には新しい機能の拡充が求められています。

国内外から東京を訪れる皆さんを広く迎え入れ、また豊かな地域コミュニティを醸成していくまちの顔として、公園にはまちづくりの視点から、より一層の期待が寄せられ、その重要性・影響力が高まっています。

#### PARK TRIP -旅するように公園を訪れ、楽しむために-

公園を取り巻く現状を踏まえ、私たちは指定管理者として【Link(つなぐ・めぐる・感じる)】をキーワードに、気軽な旅に出かける時のドキドキ・ワクワクする気持ちで公園を訪ね、愉しんでもらえる空間づくり【TOKYO PARK TRIP】を実現します。



#### 海上公園南部地区の魅力を創出

## 海と空のフロントエンド

～【日本と世界】【都市と自然】【人と人】をむすぶ公園づくり～

港湾地域の緑地帯は、「水と緑の回廊」において、都心のヒートアイランド現象を緩和する、**海風の通り道**と位置付けられています。

さらに都の目指す年間1,800万人の訪都外国人旅行者を実現していくうえで、「**空の玄関口：羽田空港**」と「**海の玄関口：東京港**」から東京を訪れる、国内外の来客を最初に迎え入れ、また送り出す東京の顔です。

このような特徴をふまえ、私たちは海上公園南部地区グループを、**東京の海と空のフロントエンド**であると捉え、日本と世界、都市と自然、人と人をつなぐパークマネジメントを進めます。

#### ● 水と緑の回廊

→ヒートアイランド現象抑制、生物多様性の保全に貢献する樹林地管理

#### ● 観光都市東京の実現

→空と海の玄関口を意識した、おもてなしの心を伝えるサービス提供

#### ● オリンピック機運醸成・スポーツ都市東京

→都民のスポーツ実施率70%に貢献するサービス提供、障害者スポーツの普及啓発

#### ● 世界で最も環境負荷の少ない低炭素都市

→スマートパークの理念に基づく循環型公園運営

◆ TOKYO PARK TRIP の考え方

TOKYO PARK TRIP とは・・・

「公園を訪れ、何かを発見し、誰かと親しみ、緑や水に触れ、東京のひとときを楽しむ」という体験。

それは旅に出た時の、感動と出会い、各々が過ごし方を見つけ、様々な人や物事と交差する感覚によく似ていると、私たちは考えています。

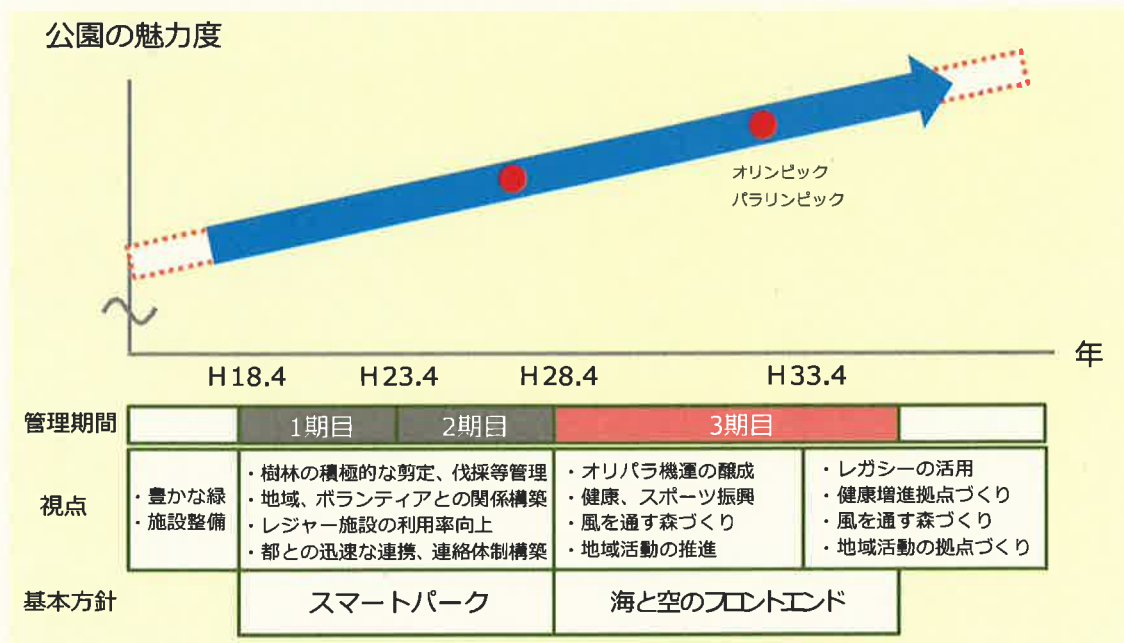
今後、都民だけではなくますます国内外から多くのゲストを迎える東京。

この、世界を代表する国際都市にある公園の現状をふまえつつ、私たちは指定管理者として「PARK TRIP」をキーワードに、小さな旅に出かける時のドキドキする気持ちやワクワクする期待感をもって公園を訪ね、楽しんでもらえる価値ある空間づくりを実現します。

TOKYO PARK TRIP 具現化のポイント

- 点としての各公園を結び、グループ公園をひとつの面としてとらえます
- グループ公園の「面」としての地域特性をとらえます
- 一つひとつの公園の特性を活かした個性ある公園像を描きます
- 緑あふれる公園を「街の顔」として、多様なニーズに対応する機能を充実させます
- 国際観光都市が果たすべき役割を念頭に、海外からの来訪者の利用も想定します
- 国内外の利用者に、防災情報など役立つ情報を獲得しやすい環境を整えます
- 公園が歩んできた歴史を、きめ細やかな維持管理で未来へとつないでいきます

◆ 海上公園南部地区の魅力を生み出す方針と視点



◆ 海と空のフロントエンド ～【日本と世界】【都市と自然】【人と人】を結ぶ公園づくり～

【日本と世界】……オリンピック・パラリンピック機運醸成、観光立国、おもてなし

【都市と自然】……自然エネルギー活用、風を通す森づくり、緑と花のあふれる景観づくり

【人と人】……健康増進、スポーツ活動促進、ボランティア活動・地域活動

(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。

### 基本的な考え方

当該公園は、海浜公園・ふ頭公園・緑道公園のそれぞれ異なる役割を担う3種類の公園の一体管理が求められます。私たちは、各公園の特徴を活かした管理運営を行い、「統合管理」により、それぞれの公園利用者に対する利便性を高めてきました。今後は、オリンピック・パラリンピックを控えてその機運を高めるとともに、グループ公園の特徴を活かした管理運営を行います。

- Point1 各公園固有の特徴をふまえた役割分担を明確化し、相乗効果に繋げる
- Point2 「Link」の視点でグループ公園を一体的に捉えた、つなぐ・むすぶマネジメント
- Point3 多岐にわたるエリアや管理項目をスタッフで情報共有

### グループ公園の管理運営に重要な事項

#### 1. グループ公園の一体的な管理運営

- ①風を通す森づくり
  - ・ファンクショナルトリム
  - ・こもればの森
- ②スマートパークの理念

#### ③情報の統括管理

- ・アンサーライブラリー(苦情要望)【34ページ参照】
- ・イベントライブラリー(にぎわい創出)【29ページ参照】
- ・マーケティングチーム(ニーズ把握)【27ページ参照】
- ・災害情報の蓄積

#### 2. 各公園の役割分担と相乗効果

- ①スポーツレクリエーション
- ②海や自然とのふれあい
- ③自然環境の保全回復

#### 3. 公園を横断的につなぐ仕掛け

- ①スポーツイベントによるネットワーク
- ②利用者サービスによるネットワーク
- ③水と緑、自然のネットワーク

### 構成員のノウハウの活用・役割分担

私たちは、当該公園の管理運営に求められる分野の技術・能力を持つ4社で構成しています。私たちは当該公園を10年間、管理運営しており、これまで築いてきた都民、企業、地域行政など多様な人々とのネットワークは、管理運営においても引き続き活かすことができます。当該公園を「一体管理する統括マネジメント能力」「個々の企業の専門的な技術力」「公園の魅力を引き出す提案力」を発揮する体制を維持向上し、総合的に管理運営業務を展開します。

企業名	日比谷アメニス	日建総業	太陽 スポーツ施設	エコルシステム
役割	代表団体	構成員	構成員	構成員
役割 分担	○指定管理者事業 統括責任者 ○管理運営業務 ・管理運営業務全般 受付、利用案内、料 金徴収、利用促進、 自主事業、広報宣伝 ○維持管理業務 ・植栽管理 ・園地管理	○管理運営業務 ・防災対策 ・利用指導 など  ○維持管理業務 ・施設設備管理 ・清掃、廃棄物処理	○管理運営業務 ・自主事業  ○維持管理業務 ・運動施設管理	○管理運営業務 ・情報システム管理 ・WEB管理
ノウ ハウ の活用	・指定管理者の実績 多数(17か所56施設) ・統括管理能力 ・地域ネットワーク の実績 ・植栽の維持管理	・公共施設の管理業 務実績が豊富 ・建物総合管理、環 境清掃処理、廃棄物 処理、設備管理、巡 回、警備に関する総 合的なサービス提供	・指定管理者の実績 ・運動施設管理の実 績	・指定管理者向けシ ステム構築の実績 ・緑地管理システム 構築の実績 ・自治体向けWEB サイトの構築、管理 の実績

◆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

◆スマートパークの理念

私たち、スマートパーク実現に向けた取り組みの一つとして、『公園をエネルギーの生産地として捉え、維持管理過程で発生する剪定枝をバイオマスエネルギーとして利用する』、地産地消型エネルギー循環のシステム構築に取り組んでいます。

エネルギー利用の循環構造 ～剪定枝をエネルギーに！循環利用構造の構築～



- ①公園緑地には樹木があります。
- ②樹木の生育状況に合わせて管理・剪定作業をおこないます。
- ③剪られた剪定枝を破砕し、チップにします。
- ④木屑チップ乾燥施設にて乾燥させます。
- ⑤乾燥させた木屑チップをボイラーで燃焼し、給湯・冷暖房へと利用します。
- ⑥燃焼の過程で発生したCO<sub>2</sub>は植物の光合成により再び吸収されます。

都市公園へのシステム導入イメージ ～公園内でのエネルギー地産地消の取組み～



施設運用状況 ～大井ふ頭中央海浜公園にて～



(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。

### グループ全体の管理水準の確保について

グループ公園として管理する海上公園南部地区の管理水準を均一かつ高水準に保つために、情報の集約と共有化が必要です。私たちは、海上公園にふさわしい管理運営を行い、かつ環境の変化や立地条件、利用者の特性にも着目し、組織体制・指揮命令系統を構築、的確な管理運営をします。

### 役割分担や指揮命令系統について

都との連携、協議等の窓口を明確にするため、現地統括管理事務所を窓口とした連携を基本とし、統括責任者（及び代行者）が、迅速かつ効率的に対応します。個別に対応が必要となる内容の場合、統括責任者から各管理事務所のエリア責任者へ指示を行います。

契約の変更やその他都の施策に対する協力の要請等の連携・対応は、統括組織が担います。

#### ●統括組織の役割

共同事業体を構成する4社で組織し、管理事務所の業務支援を行います。グループ全体の経営・人事・事業進捗に関する確認及び修正を行い、構成企業各社のノウハウを各公園に展開します。

#### ●管理事務所の役割

公園管理運営に関わる実務を担い、利用者の利便性の向上、安全・快適な園内環境の維持、にぎわい創出を行います。都・都民・地域行政など多様な関係者との窓口となり細やかに対応します。

#### (1)統括組織の体制

##### ①海上南部地区運営協議会を設置

- ・共同事業体を構成する各社の意思決定機関
- ・海上南部地区グループの経営、人事、事業進捗に関する確認及び修正を実施

##### ②パークアライアンス本部との連携

- ・パークアライアンス本部各チームのサポート
- ・東京五輪対策室、安全管理室との連携

#### (2)管理事務所の体制

##### ①現地統括管理事務所を設置

大井ふ頭中央海浜公園大井スポーツセンターに設置、統括責任者による一元管理を実施

##### ②各エリアの責任者を配置

スポーツの森、なぎさの森、城南島海浜公園、ふ頭緑道公園にエリア責任者を配置

##### ③オリパラ対策チームによる情報一元化

### 職員の技術等向上について

#### ●基本的な考え方

指定管理者の職員として相応しい接客接遇や安全管理などの基本的技能と各職務内容に応じた専門スキルの両面をバランスよく向上させる教育を行い、スタッフ個々の能力を高めます。スタッフ個人に蓄積した技能・ノウハウをスタッフ間で共有し、集団の力として相乗効果を生みだします。

#### (1)スタッフ教育の内容

##### ①教育リストに基づき、計画的に人材を育成

- i. 就業前の段階で新任研修を実施(全スタッフ対象)
- ii. 基本的技能を身につける接客接遇、安全管理に関する研修を実施(全スタッフ対象)
- iii. 専門スキルを身につける研修を実施(職務毎)

#### (2)実行体制

##### ①パークアライアンス本部による教育の推進

##### ②日比谷花壇接遇講師による定期指導

日比谷花壇接遇講師が、接客接遇の指導、育成を定期に実施

##### ③OJTによる新任スタッフの指導育成

##### ④各種マニュアルの作成、教育への活用

#### (3)スタッフのモチベーションを向上させる取組

##### ①ソーシャル能力認定制度の運用

##### ②優秀スタッフの表彰を実施

模範となる取組を行った人材の表彰を実施

#### (4)技能ノウハウをスタッフ間で共有する取組

##### ①情報共有の会議を実施

##### ②ICTを活用した情報の共有と蓄積

パークミッションポータルサイト、アンサーライブラリー等

#### (5)管理者のスキルアップ

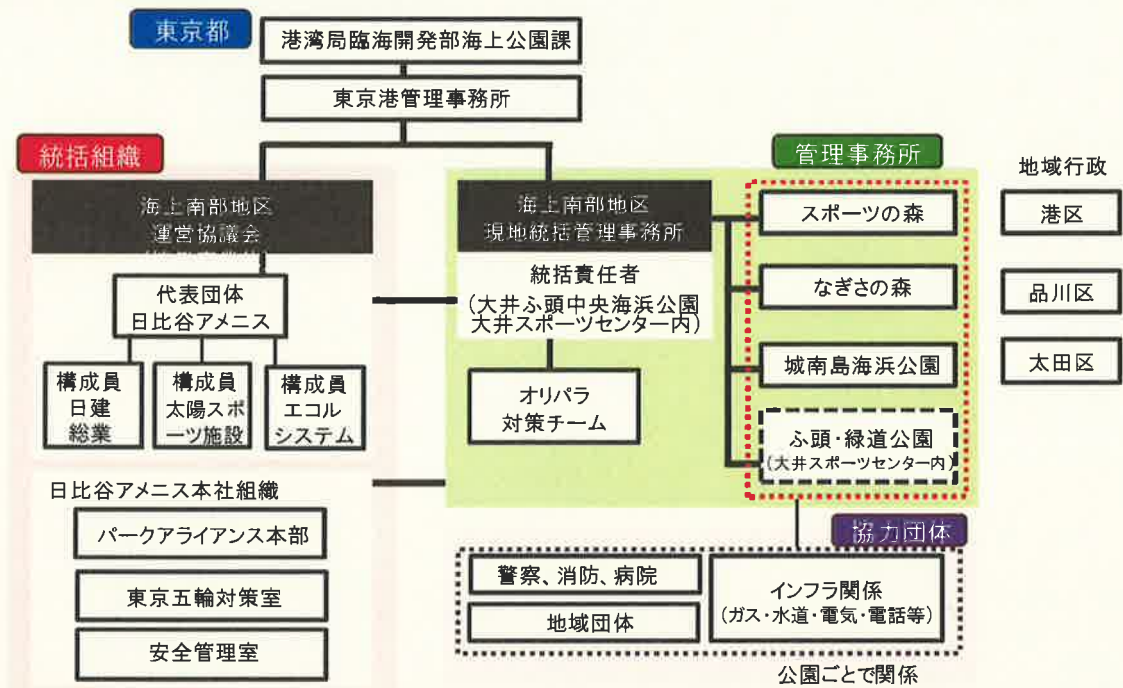
##### ①管理者研修

多岐の知識を習得する社内研修、月1回実施

##### ②公園管理運営関連の研修・講習会への参加

パークマネジメント協会、公園管理運営フォーラム

◆管理事務所と総括組織の指揮命令系統



◆パークアライアンス本部

品質管理チーム	事業の執行状況確認、園内安全状況確認
人材育成チーム	管理者及びスタッフの育成、教育活動の実施
マーケティングチーム	ニーズ把握、集積した情報の分析、新規サービス企画
新規事業チーム	新規サービス企画、協働事業促進、自主事業推進
広報促進チーム	広報促進、WEBサイト管理、SNS情報管理
環境共生チーム	生物多様性国家戦略対応、環境保全、環境教育

◆ソーシャル能力認定制度の運用

スタッフの自発的な能力向上を促す取組として、資格取得の支援、取得した資格数と実務経験に応じた認定制度を運用



◆情報共有会議の事例

施設管理者会議(月1回)、所長会議(月1回)、事業スタッフ会議(月1回)、執行確認会議(月1回)、安全ミーティング(月1回、協力業者も参加)、朝礼及び夕礼、安全パトロール(年4回)、メンテナンスパートナーシップミーティング(当社主催)

◆研修の実施体制

<p><b>安全パトロール</b></p>  <p>パークアライアンス本部が3ヶ月に一度園内監査(安全パトロール)を実施 改善箇所の早期発見・改善指導を実施</p>	<p><b>接遇研修・個人情報に関する研修</b></p>  <p>パークアライアンス本部が接遇や公園の運営方針に関する研修を企画・運営 日比谷花壇接遇講師の研修 平成26年度実績:14回実施</p>
<p><b>管理者研修</b></p>  <p>月に一度、労務・経理教育や他施設での事故の事例研究など、管理責任者として必要な知識・スキルを管理者に対して実施</p>	<p><b>植物管理技術研修</b></p>  <p>造園技術者による、植栽管理スタッフ(直営)の指導実施 ファンクショナルトリムに基づいた管理を指導 平成26年度スポーツの森で実施</p>



### 【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。

#### 基本的な考え方

海上公園を多くの都民に利用してもらうため、指定管理期間に蓄えた各公園の特徴や利用者ニーズを活用して、海上公園の魅力とそのサービスを高めます。

また海上公園を広く都民に知ってもらうため、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、印刷物や掲示板の多様な媒体を活用して積極的に広報します。さらに SNS を活用してリアルタイムな情報提供を行います。

#### 1. 海上公園の特性やニーズの把握

##### (1)海上公園の特性

海浜公園、ふ頭公園、緑道公園といった各公園の特徴や周辺環境を踏まえ、公園毎のサービス向上方策を計画しています。【次ページ参照】

##### (2)ニーズの把握

利用者のニーズは、それぞれの公園の老朽化やバリアフリー対応の施設改善、利用者の利便性向上など多岐にわたります。利用者との日々の会話、ホームページ・電話・FAX、Web サイト、ご意見箱設置にて、利用者の声を受け、把握します。

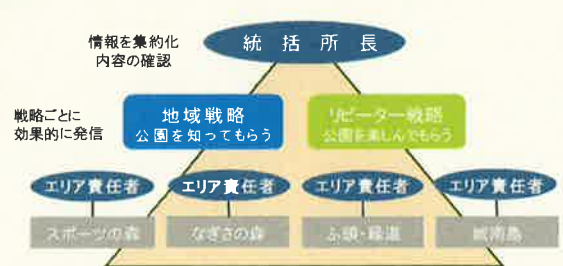
合わせて、よくあるお問い合わせに対する回答を掲載し、透明性の高い運営を行います。

#### 2. 情報発信の手法

各施設責任者が中心となり、各公園の情報を集約、効果的に多方面に発信し、利用者の利便性を向上します。公園の認知度向上に対して、「リピーターに対する広報」「地域に対する広報」の2つの広報戦略別に取り組んでいます。

##### (1)情報発信の体制

- ①各エリア責任者が情報を集約し、戦略的に発信
  - i. 各公園の旬の情報をエリア責任者が集約
  - ii. 情報を地域向け、リピーター向けの戦略別に分類
  - iii. 戦略別手法で情報を効果的に発信
- ②公園に寄せられる撮影等の要望を一元管理
  - i. 公園を活用してもらう視点でエリア責任者が案内
  - ii. 統括所長に情報をフィードバックして一元管理



##### (2)リピーター戦略(利用者に対する広報)

利用者に対して、公園の情報や周辺情報を提供して、地域に興味を持てる仕組みを作ります。

- ①園内掲示板を活用した情報案内
  - ・イベント情報、カレンダーの掲示や配布
- ②Blog、Facebook や Twitter を活用したリアルタイム情報発信
- ③会員限定イベントの実施
  - ・ネイチャークラブの運営



##### (3)地域戦略(地域に対する広報)

各公園の情報、話題性のある行事で、興味を持たせる情報発信を行います。

- ①公園を知る情報誌
  - ・イベントチラシ
- ②団体利用プログラムの提供
  - ・自然観察会など公園プログラムを提供し、校外学習を誘致



### 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
海浜公園	大井ふ頭中央海浜公園 スポーツの森	・都を代表するスポーツ施設設備 ・ドッグラン利用 ・桜広場の花見客	・的確な施設設備の整備 ・多様な活用への対応 ・新たなスポーツイベント
	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を親しめる ・活発なボランティア活動を実施中 ・野鳥観察、海釣り、磯遊び、BBQ	・保全地区の整備 ・快適な緑の演出 ・環境教育の場活用
	城南島海浜公園	・キャンプ場、BBQ、スケボー広場、ドッグラン、航空機撮影 ・つばさ浜での潮干狩り、磯遊び、	・施設の安全点検 ・新たな海辺活用の事業展開 ・清潔維持
ふ頭公園	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
	品川北ふ頭公園	少年野球の場、ドライバーの休息地	芝生地管理、清潔維持
	コンテナふ頭公園	港湾労働者のための緑地緩衝帯	適切で清潔な維持管理
	東海ふ頭公園	磯釣り、BBQ、ドライバーの休息地	傾斜地の新活用、清潔維持
	京浜島ふ頭公園	芝生広場、花見スポット、住民通勤路	近隣企業連携、害虫防除
	城南島ふ頭公園	健康遊具が点在、飛行機観測の穴場	サークル地の新活用、誘客
	京浜島つばさ公園	海釣り、BBQ、航空機撮影	見通し確保、近隣企業連携
	芝浦南ふ頭公園	広場の少年野球・サッカー利用、散策	芝生地管理、休憩所提供
緑道公園	京浜運河緑道公園	近隣自治会との協働、散策、海釣り	協働事業の多様化、高木剪定
	大井ふ頭緑道公園	近隣自治会との協働、水景、散策	水景施設清掃、樹木管理
	東海緑道公園	海釣り、緩衝緑地機能、通勤路	車道側の景観配慮、高木剪定
	京浜島緑道公園	海釣り、航空機撮影の名所、展望台	見通し確保、越境枝の剪定
	城南島緑道公園	緩衝緑地機能、通勤、サイクリング	園路整備で散策路の魅力向上

#### ◆広報活動の方法

媒体	接遇	スタッフによる園内利用者の声かけ
	印刷物	チラシ配布、自治会回覧版、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、SNS
配布場所	公園	公園掲示板及び利用者へ配布、指定管理者業務を行っている公園
	地域	地域の小学校や中学校、商店街、交通機関
	広域	Web媒体
情報内容	イベント	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	見どころの花の場所や開花状況の報告
	注意喚起	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。

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。



(2) 公園利用者のニーズを的確に把握し、外国人を含めた多様な方に公園を利用していただくための取組を記載してください。

### 基本方針

公園には利用者や地域からの「やってみたい」という多様なアイデア・相談が寄せられます。私たちはこれらの声を把握する窓口を広く設け、対応フロー【次頁参照】に従い、単に指定管理者がサービスを一方的に提供するのではなく、地域と連携して公園の新しい楽しみ方や、皆さんのアイデアを実現することを目的に、業務への反映を行います。

また、オリンピック・パラリンピックの開催に向けて、公園にはこれまで以上に多種多様な要望が寄せられると想定されます。これらの要望に対し、私たちは以下に記載する4つの方針に基づいた対応を実行し、大会の成功に最大限貢献します。

- 港湾局、オリパラ準備局との緊密な連携協力体制を構築
- 優先順位を高く、迅速かつ臨機応変に対応
- 都民・企業・団体からアイデア・ニーズを広く収集
- 把握したアイデア・ニーズを都へフィードバック、大会の成功に大きく貢献

#### (1) ニーズの把握方法

従来から行ってきた、苦情要望などの「目に見える形で利用者から寄せられるニーズ」の把握に加えて、利用者自身も気が付いていない「目に見えない潜在的なニーズ」の把握を実践します。

##### ① 顕在型ニーズの把握

- i. 事務所、電話、Web サイトで要望受入れ
- ii. 利用者満足度、イベント満足度調査を実施

##### ② 潜在表層型ニーズの把握

- i. パークミーティングを実施【次頁参照】
- ii. 近隣のステークホルダーにヒアリングを実施

##### ③ 潜在深層型ニーズの把握

- i. 行動観察調査の実施【次頁参照】

#### (2) 次年度以降への反映方法

- ① 所長会議・情報連絡会議等による情報共有
- ② マーケティングチームによる情報の分析、課題把握
- ③ 品質管理チームによる公園へのフィードバック  
本部品質管理チーム監督のもと、改善策を速やかに講じます。
- ④ 次年度の計画書やマニュアルの改善  
検討が必要な事項は、業務改善の判断の情報源とし次年度以降フィードバックします。
- ⑤ 定期的なモニタリングの実施による業務・運用内容の評価と、最善な維持管理運営の追求  
都が実施する各種モニタリングの他、自主的にセルフモニタリング、利用者モニタリング、パークミーティングを実施し、様々な視点から業務評価を行います。

#### (3) 外国人に向けた対応

##### ① 公園内の多言語化

- i. iPad 導入、翻訳アプリで利用案内
- ii. 案内版、パンフレットの多言語化
- iii. 管理事務所周辺の Wi-Fi 設置
  - ・大井スポーツセンター
  - ・なぎさの森管理事務所
  - ・城南島海浜公園管理事務所

##### ② Web サイトの多言語対応

- i. 多様な利用者の利便性を向上  
日本語、及び英語、中国語(簡体字)、中国語(繁体字)、韓国語

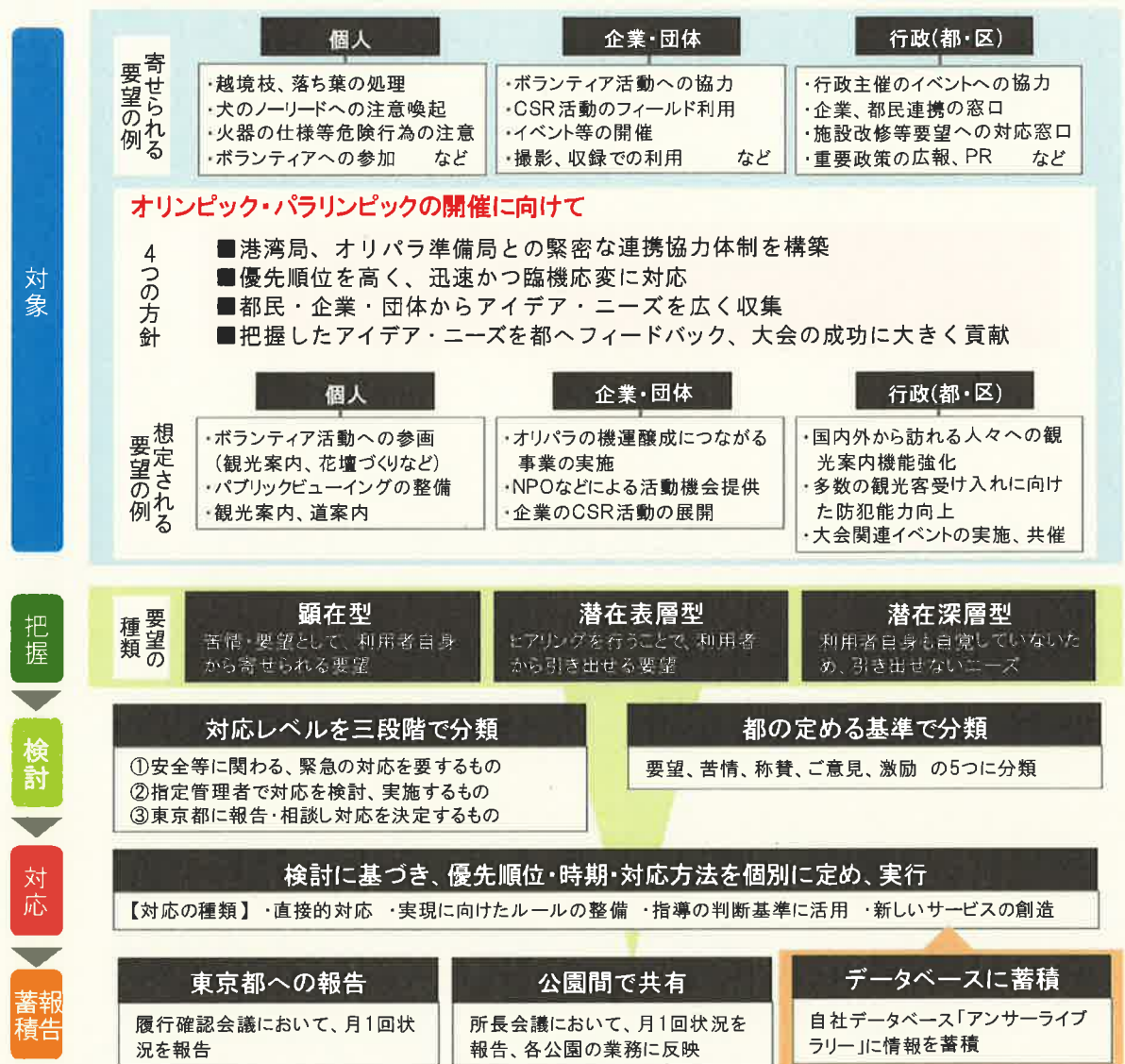


パンフレット多言語化



Wi-Fi 設置利用状況

◆ニーズ把握と業務反映までの対応フロー図



◆パークミーティングとは

・地域の産官学民の様々な立場の皆さんに集まっていただき、意見交換を行う場です。  
 ・集まった意見を公園の魅力向上と、地域のコミュニティネットワーク構築に役立てています。

◆パークミーティングの実績



◆類似施設での行動観察調査と業務反映の実績



◆行動観察調査とは

・利用者の行動内容を客観的な視点で観察し、利用の実態を把握する取組です。  
 ・公園の「どこが」「どのように」「誰によって」利用されているのかを把握し、業務改善・新たなサービス提供に反映します。

- (3) 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。

基本方針	
<p>私たちは本公園において、関連する産・官・学・民・団体の様々な立場の方々と連携してきました。2020年オリンピック・パラリンピックの開催に向けて、さらなる都民のボランティア参加への機運の醸成と、地域が一体となって目標に向かい取組める関係性の構築が急務です。</p> <p>行政の代行者として、公園が主体となって都民協働や地域連携に取り組めます。また、開催後も継続していくことで、地域の活性化と公園の魅力向上を図ります。</p>	
<p><b>(1) 都民協働</b></p> <p>① ボランティアの受け入れ            i. ぶちボランティア ii. ボランティア登録制度</p> <p>② ボランティア育成・支援活動</p> <p>③ 活動PR、コンテストへの参加支援</p>	<p><b>(2) 企業連携</b></p> <p>① 近隣企業や団体を対象とした連携</p> <p>② CSR 活動の PR、誘致冊子【PARK TRIP×CSR】の発行・配布</p> <p>③ 既存の取組の継続及び連携の拡大</p>
<p><b>(3) 教育機関との連携</b></p> <p>① 職場見学・職場体験・インターンシップの受入</p> <p>② 自然観察会など公園プログラムを提供し、校外学習や団体利用を誘致</p>	<p><b>(4) 自治体との連携</b></p> <p>① 防災訓練</p> <p>② 催事協力</p> <p>③ 情報共有</p>

- (4) 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。

基本方針
<p>利用者から寄せられる苦情要望は業務改善・サービス向上のヒントと捉え、単なる【苦情要望への対処】で終わらない、【公園の魅力を高める新しいサービスの創造】というかたちで業務に反映します。「未然防止」「迅速な対応」「業務反映・改善」の3段階でトラブルへの対応策を定め、実行します。【業務への反映・改善の方法については、3(2)多様な利用者への対応に記載】</p>
<p><b>1. STEP1 未然防止策</b></p> <p>① 苦情が多く想定される項目を事前に洗い出し、利用方法やルールを利用者へ周知</p> <p>② 全職員に対して、実際の公園の課題を参考に、ロールプレイング形式の苦情対応教育を年1回以上実施</p> <p>③ アンサーライブラリーを活用し、ライブラリーに蓄積している過去の対応実績を業務に反映</p> <p>他の公園で過去に寄せられた苦情・要望と対応方法を、アンサーライブラリーに入力、情報を蓄積。データベースの検索機能を使用し、過去の事例と対処方法を参考とする。</p> <p>④ 利用ルールや施設使用案内を、ホームページや受付窓口を活用して、利用者へ周知</p>
<p><b>2. STEP2 対応フローに従った迅速な対応</b></p> <p>① 対応フローに従って対応【フロー図 34 ページ参照】</p> <p>② 寄せられた意見・要望の分類</p> <p>意見・要望を3段階の対応方針に分類。全ての場合に、今後の対応策を利用者に回答。検討の結果、実現が不可能な場合は、その理由を明確にして説明。広く周知する項は、掲示板等へ対応策を掲示。</p> <p>③ 苦情要望をアンサーライブラリーに蓄積し、問題点の把握・業務改善の実施</p> <p>④ パークアライアンス本部による、クレーム対応サポート</p> <p>⑤ 苦情要望一覧の作成、及び東京都への報告</p> <p>寄せられた声はその内容ごとに分類。概要と対応進捗状況がわかる状態で苦情要望報告一覧に記載。月次報告と合わせて東京都へ提出・報告。</p>

3 (3) ボランティア団体との協働・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1回、自主活動月2回	清掃補助、ボランティア規模の拡大、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1回 (最終日曜)	公園清掃活動。平成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ミニコンサートを開催。
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1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。
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1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	城南島の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き、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) Circle Project	城南島海浜公園	月1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。
840*RIDERS(やしおらいだーす)	大井ふ頭中央海浜公園なぎさの森	月2回 (第1・3日曜)	なぎさの森臨時駐車場で「やしおスケートパーク」を開催、インラインスケートを楽しむ。毎回多くの親子連れで賑わう。
NPO法人八潮ハーモニー	大井ふ頭中央海浜公園なぎさの森	年1回 (8月)	京浜運河緑道公園の一部を活用し、「キャンドルナイト イン 八潮」を毎年夏に実施。地域交流と東日本大震災における被災地支援を目的としたイベントを行う。
NPO法人協働まちづくり	大井ふ頭中央海浜公園なぎさの森	年1回 (10月)	京浜運河緑道公園の親水護岸に菜の花の種をまくイベント。世代を超えた地域住民同士のコミュニケーションの場、公園の美化推進の一助を担っている。

◆協働・連携の実績

(1) 都民協働

① ボランティアの受け入れ

- i. ぶちボランティア 【実績】城南島花壇づくり
- ii. ボランティア登録制度 【実績】八潮自治会連合会

② ボランティア育成・支援活動

【実績】なぎさの森おーいにボランティア

③ 活動PR、コンテストへの参加支援

【実績】東綾瀬公園「碧空」

みどりの愛護功労者国土交通大臣賞受賞

(3) 教育機関との連携

① 職場見学・職場体験・インターンシップの受入

【実績】品川区立鈴が森中学校、都立富士高等学校付属富士中学校

(2) 企業連携

① 近隣企業や団体を対象とした連携

【実績】しながわ水族館/協働イベントの開催

② 既存の取組の継続及び連携の拡大

【実績】城南島連合会/ビーチクリーンアップ

4) 自治体との連携

① 防災訓練 【実績】大井ふ頭中央海浜公園・津波避難訓練、一時滞在施設情報連携訓練

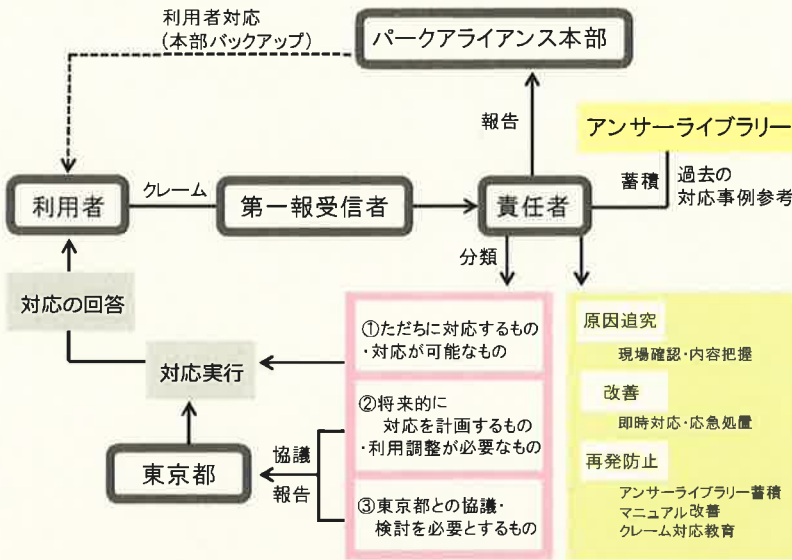
② 催事協力 【実績】大井ふ頭中央海浜公園・大田スタジアムでの催事での協力体制

③ 情報共有 【実績】全体

・ Deng 熱、セアカコケグモ、ドローンなどの対応について関係区役所との連絡調整

3 (4) 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

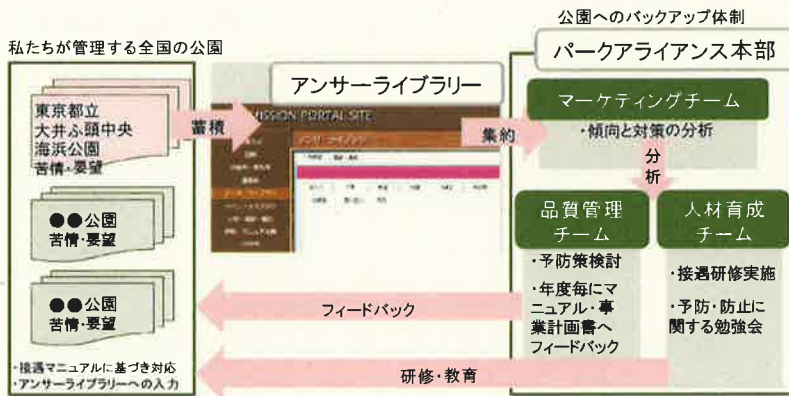
◆トラブル・苦情等の対応フロー



◆苦情要望一覧の例

年度	苦情内容	対応状況	備考
2014年度	公園内喫煙	喫煙禁止の看板を設置し、喫煙禁止の周知を図りました。	
2015年度	公園内ゴミの放置	ゴミの放置防止のため、ゴミ箱を増設し、清掃員を増員しました。	
2016年度	公園内騒音	騒音防止のため、防音壁を設置し、騒音計を設置して監視しました。	
2017年度	公園内駐車場の確保	駐車場の確保のため、新たな駐車スペースを確保しました。	
2018年度	公園内遊具の劣化	遊具の劣化を早期発見するため、点検体制を整えました。	
2019年度	公園内ペットの飼育	ペットの飼育を促進するため、ペットの散歩の周知を図りました。	
2020年度	公園内照明の点検	照明の点検を徹底し、照明の故障を早期発見しました。	
2021年度	公園内トイレの清掃	トイレの清掃を徹底し、清潔なトイレを提供しました。	
2022年度	公園内ベンチの設置	ベンチの設置を促進し、公園の快適性を向上させました。	
2023年度	公園内水飲み場の設置	水飲み場の設置を促進し、公園の利便性を向上させました。	
2024年度	公園内Wi-Fiの設置	Wi-Fiの設置を促進し、公園の魅力を向上させました。	

◆アンサーライブラリー



◆苦情対応教育の実績



H26 接遇研修

◆苦情対応の実績

**【事例1】**  
 内容: 営利組織が広場で行っているサッカー教室は違法ではないのかとの利用者からの問合せ  
 場所: 東京都 汐入公園、中川公園、亀戸中央公園  
 対応: 関係団体を対象にヒアリングを実施  
 ・都と協議し、新たな利用ルールを作成することで問題の適正化を実現した

**【事例2】**  
 内容: テニス壁打ちコートの独占利用に対する改善要望  
 場所: 東京都 大井ふ頭中央海浜公園  
 対応: マナーアップのための掲示を行う  
 ・利用時間を書いたカードを作成、利用者へ渡し、案内した。

**【事例3】**  
 内容: BBQでのゴミを駅へ向かう道端や住宅へ不法投棄しているとの近隣住民からの苦情  
 場所: 東京都 大島小松川公園  
 対応: ケータリングカーで食材を販売、利用者に対してゴミの引き取りを行う

**【事例4】**  
 内容: ホームレスが公園を占有しているため対応をお願いしたいという要望  
 場所: 東京都 城南島ふ頭公園  
 対応: ホームレスへの声かけによる状況の把握  
 ・警察や行政と連携して対応

- (5) 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。

#### 基本的な考え方

海上公園の魅力を向上させ、多様化する都民ニーズに応えるサービスの提供を目的に、これまでに当該公園の管理運営の実績における課題に応えるような取組みに重点を置いて自主事業を展開します。初期費用が必要な取組みは、代表企業が自ら資金を調達します。

#### 1. 公園認知度の向上

季節の話題や新しい取り組みを提供できるような事業を行い、認知度を高めます。

- (1)季節行事                      (2)グループ公園連携行事                      (3)観光資源の創出

#### 2. 自然エネルギーの活用

運営経費軽減のための省エネ設備を導入します。スマートパークを目指す公園として、自然エネルギーの活用は必要不可欠です。海上公園内にある資源を活用して省エネルギー、運営費の削減に取り組みます。

- (1)バイオマスボイラーの設置利用



#### 3. 健康増進とスポーツ活動の促進

新しい形の健康づくりを取り入れ、オリンピック・パラリンピック後も健康増進とスポーツ活動の促進に取り組みます。スポーツ施設を利用する従来型の健康づくり(テニス・野球等)とは異なる機会を提供し、増加するスポーツ人口の新しい受け皿となります。

- (1)スクール事業の継続実施(テニススクール、スケートボード教室)  
(2)アウトドアで展開する新しい形での健康づくり



#### 4. 公園や地域の問題解決

自主事業を活用して、公園や地域の問題を解決します。利用者ニーズやクレーム、利用者への啓蒙活動などに対応し、魅力のある公園をつくります。

- (1)自動販売機の設置  
(2)ケータリングカーの導入  
(3)バーベキューの利用促進



#### 5. 防災力の向上

東日本大震災の経験をうけ、公園には地域の防災力向上に貢献することが期待されています。また、万一の際の避難場所として、日ごろから地域に広く公園の存在が認知されていることも重要です。災害時に役立つ技術を伝え、自助・共助力を高めるために、バーベキュー施設を活用して、地域の防災力を高める自主事業「アウトドアパーク」を展開します。

- (1)アウトドアパークの実施

#### 6. 収益の還元内容

##### (1)利用者サービス向上に活用

- ①イベントプログラムの実施費用として還元      ②無料 Wi-Fi の設置・維持費  
③都民協働の活動資金として還元                      ④防災備蓄品の確保

##### (2)東京五輪に向けて積み立て

- ①こもれびの森基金に積み立て・・・東京五輪時のスタッフ増員や仮設トイレ設置に活用



### 3 (5) 利用促進を図るための自主的な事業計画 添付資料

#### 1. 公園認知度の向上

##### (1) 季節行事

①お正月(1月) ②こいのぼり(5月) ③七夕(7月)  
④ハロウィン(10月) ⑤クリスマス(12月)  
公園管理事務所付近に季節装飾をして、公園  
利用者とともに行事を楽しむ

##### (2) グループ公園連携行事

①フォトコンテスト  
海上南部地区公園を対象にした写真コンテスト、来園者に採点してもらい、順位を決定  
②各公園にサイクルスタンドの設置

##### (3) 観光資源の創出

##### ① ウェルカム花壇の設置

大井や城南島にOPの時期にボランティアと協働で作成する花壇を設置、観光客を楽しませる

##### ② シンボルツリーの設定

それぞれの公園に「シンボルツリー」を設定、見所を創出。自然樹形を保ちながら樹木本来のシルエットを見せる

#### 2. 自然エネルギーの活用

##### (1) バイオマスボイラーの設置利用

運営経費軽減のための省エネ設備として、バイオマスボイラーとその付帯施設を導入しています。海上公園において管理上発生する剪定枝を活用し、大井スポーツセンターへバイオマスボイラー及びその他付帯設備を導入し、既存の給湯・暖房施設の熱源として利用しています。他の施設における活用を検討し、運営経費の削減を目指します。



#### 3. 健康増進とスポーツ活動の促進

##### (1) スクール事業の継続実施

##### ① テニススクール

テニスを気軽に習えるスクールとして評判が高い

##### ② スケートボード教室

スケートボード利用者のマナーアップにも効果あり



##### (2) アウトドアで展開する新しい形での健康づくり

##### ① スポーツイベントを公開講座として実施

参加費を500円程度  
都民に広く定期的なスポーツ機会を提供  
高齢者の健康、生きがいつくり  
Ex) ノルディックウォーキング、パークヨガ  
ランニング、ウォーキング

#### 4. 公園や地域の問題解決

##### (1) 自動販売機の設置

夏場の水分補給や災害時対策として、自動販売機を設置。必要箇所を提案し、導入

##### ① 飲料水・アイスクリームなどを販売

##### ② 節電型、緊急時飲料提供型の機種を導入

##### (2) ケータリングカーの導入

利用者の多い場所に設置して、サテライト管理所として、利便性と安全性の向上を図る

##### ① 土日を中心に実施中

##### ② ニーズを図り、平日や他公園への導入を計画

##### (3) バーベキューの利用促進

バーベキュー場のゴミ放置問題や適正利用を解決するために、利用者に対してゴミ処分サービスを実施、継続して利便性を高めます。

##### ① バーベキュー食材販売

##### ② 機材のレンタルサービス



都立大島小松川公園での事例

#### 5. 防災力の向上

##### (1) アウトドアパークの実施

「楽しみながら備えよう」をコンセプトに、万一の際に役立つアウトドアのノウハウを厳選し、都民がイベントとして楽しみながら技術を身につけられる機会を繰り返し開催します。

Ex) ジップ袋でお米炊き、火おこし体験、お仕事帰りキャンプ、方位磁石講座



(6) 2020年には東京オリンピック・パラリンピック競技大会が開催され、大井ふ頭中央海浜公園ではホッケー、視覚障害者5人制サッカー、脳性麻痺者7人制サッカー競技会場として予定されているほか、多くの公園が競技会場周辺に位置しております。

大会を契機に、公園の一層の魅力向上と利用促進を図る必要があります。自主事業の中で、公園の一層の魅力向上と利用促進をどのように図っていくか具体的に記載してください。なお、(5)と重複する部分があっても構いません。

## 基本的な考え方

### ●大会の前中後で変化する役割を捉えた貢献

大会にあたっては、都民・行政・企業が一体となって準備が必要です。公園としても機運の醸成や、国内外から訪れる多数の訪問者を受け入れるハード・ソフト両面での環境整備を進めます。

東京都の指定管理者として、大会期間中の貢献や大会を契機として向上する魅力を公園に根づかせていくことも重要な役割です。オリパラ対策チームに情報を集め、以下の取組みを行います。

## 1. 大会の開催に向けた気運の醸成、公園の環境整備の取組

リオ大会やテスト大会の開催を踏まえ、東京大会の成功に貢献する多様な取組みを行います。

### (1) “おもてなし”の環境整備

- ①管理所のインフォメーション機能を強化
  - i. リーダー中心のスタッフおもてなし力向上
  - ii. iPad、翻訳アプリ、SNSを活用した利用案内
  - iii. パンフレット、公園 Web サイトの多言語対応
- ②老朽化した施設・設備を計画的に改善
- ③ボランティアの育成

### (2) スポーツ活動の推進

- ①スポーツイベントを実施
  - i. イベントを通じたスポーツを始めるきっかけづくり
  - ii. スポーツの魅力を伝えることも向けプログラム
  - iii. 緑地を活用した受益者負担のフィットネス事業
- ②既存スポーツ施設の稼働率向上
  - ・雨天、積雪後の施設早期復旧、利用機会拡大

### (3) 機運を醸成する一体的な取組

- ①周辺施設との連携を強化
  - i. 野鳥公園やしながわ水族館との共同イベント
  - ii. センターで開催種目の紹介パネル設置
- ②レンタルサイクルステーションの誘致
  - i. 区主催のレンタルサイクルを誘致

### (4) 会期中の円滑な運営を実現する資金確保

- ①「こもれびの森基金」を設立、資金を積み立て
  - i. 自主事業の収益の一部をストック
  - ii. 企業 CSR の協賛金を集め、ストック
  - iii. 積立金額は年度毎に都へ報告
  - iv. 大会後も公園の魅力づくりの資金源として運用

## 2. 大会の開催期間中の取組

「こもれびの森基金」の資金を用いて、開催地付近を重点的に以下の取組みを実行します。

### (1) 園内の滞在環境／利便性、快適性を確保

- ①ウェルカム花壇の設置
- ②仮設トイレの設置
- ③公園周辺の自然・野鳥観察イベントの実施

### (2) 利用者の安全／安心できるオープンスペース

- ①巡回だけでなく多くの視点で防犯性を向上
- ②状況によって夜間警備員を配置
- ③自然災害・震災等対応・利用者の安全を最優先

### (3) 観光・会場間の移動／利便性に貢献

- ①管理所のシャワーを有料で利用可能※都と協議

- ②公園利用者の増加やランニング、サイクリングでの移動を快適にする休憩施設の設置、ベンチ増設

## 3. 大会を契機として向上した公園の魅力を、未来に向けて根づかせる取組

オリンピック・パラリンピックで養われてきたレガシーを「スポーツ・健康」「ボランティア活動」「観光」「資金調達」の4つの視点で定着させます。

### (1) スポーツ・健康

- ①スポーツの拠点としたレガシーの活用
  - スポーツアカデミー、カフェの運営
- ②スポーツの取組の継続及び向上
  - 高齢者を中心とした都民の健康増進策

### (2) ボランティア活動

- ①ボランティア活動の継続及び拡大
  - 参加意欲を継続、スタンダード化
- ②ウェルカム花壇の継続
  - 協働のフィールドとして活用

### (3) 観光

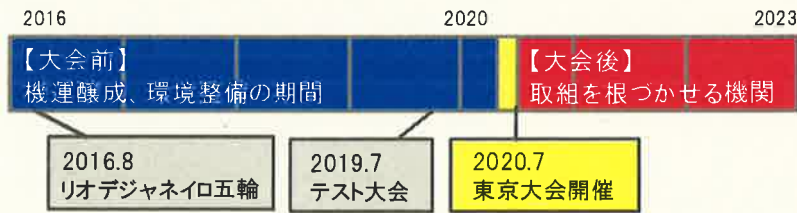
- ①移動を快適にする休憩施設を継続
  - ランニング、サイクリングの移動拠点

### (4) 資金調達

- ①こもれびの森基金の運用
  - 利用者サービスの実施費用として活用

### 3 (6) オリパラ競技大会に関する自主的な事業計画 添付資料

#### ◆ 大会の前中後で変化する役割



大会前……大会の開催に向けた機運の醸成、公園の環境整備の取組  
 大会期間……大会の開催期間中の取組(開催地付近の充実)  
 大会後……大会を契機として向上した公園の魅力を、未来に向けて根づかせる取組

#### ◆ こもれびの森基金 イメージ



#### ◆ 現在実施している公園活性化事業一覧

事業名称	事業目的等
第11回ジュニア陸上競技チャレンジカップ	陸上競技場の利用促進と知名度の向上。
フォトコンテスト「公園フォトコンテスト2014」	公園の周知と利用促進
第9回大井 PLAYBALL CUP野球大会	スポーツの森を利用する野球チームの交流の場を提供
公園自然体験イベント「セミの羽化観察会」	自然体験をとおして公園の魅力向上を図る
公園自然体験イベント「自然と遊ぶ」	自然体験をとおして公園の魅力向上を図る
樹木博士と公園を歩こう～身近な樹木のウソ?ホント!～	自然体験をとおして公園の魅力向上を図る
つるかご編み教室	自然体験をとおして公園の魅力向上を図る
「親子ハゼ釣り大会」	釣り大会を通してなぎさの森の魅力を周知
青空ヨガ教室	豊かな自然のなかで体を動かす楽しさを共有
ツリークライミング教室	非日常的な体験と自然の素晴らしさ、環境教育の推進
クリスマスリース教室	公園で調達した植物材料を使ったクラフト製作
サッカーフェスティバル「1Dayサッカースクール」	スポーツ施設の利用促進と知名度の向上を図る。
スケートボードスラローム大会(スケボー-KIDS CUP)	スケートボード施設の利用拡大とマナー向上を啓蒙
フォトコンテスト	公園の周知と利用促進を目的とする。
キャンプフェスタ in 城南島	閑散期の公園活性化とキャンプ場の広報と利用促進
インラインスケートスラローム大会	施設の利用促進
アウトドアようちえん	キャンプ場の利用促進を目的
「自然体験プログラム」	公園活性化
焚き火の達人	キャンプ場利用ルールの啓蒙
「アウトドアパーティー」	キャンプ場利用の啓蒙
城南島花壇作りイベント	公園活性化
テニススクール	気軽にテニスの楽しさを知り、技術の向上をはかる場の提供
犬のしつけ教室	ドッグランの利用者マナーの向上を啓蒙
ハーブ教室	公園のファンを増やす
インラインスケート教室	公園の活性化
スケートボード教室	「スケボー広場」の安全利用推進と利用促進
なぎさの森のネイチャークラブ	公園ファンの確保とイベント参加者の増加。
なぎさの森常設クラフトコーナー	自然素材の価値を再認識、公園利用の促進に寄与
スポーツ用具等の販売	利用者の利便性向上
大会開催時等のゴミの有料処分サービス	利用者の利便性向上のため
シーズン装飾	来園者サービス
ぬり絵コーナー	来園者サービス
エコキャップ推進運動	身近な環境活動
中学生職場体験	中学生の職場体験事業の推進
キャンプゴミの有料処分サービス	利用者の利便性向上
キャンプ用具の販売及び貸出しサービス	利用者の利便性向上
ケータリングカーの設置	利用者の利便性向上
来園者サービス「ハロウィン」	来園者サービス
来園者サービス(松枝配り)	来園者サービス
調理器具の貸出しサービス	利用者の利便性向上
施設の利用時間延長(スケボー広場)	時間市場開発

#### 【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。

##### 基本的な考え方

海上公園は、東京の埋立地に整備された公園です。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」と認識しています。

すでに指定管理者としての具体的な施策を実行しており、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い、海上公園の快適性と価値の向上を図ります。

##### 1. 自然の再生により緑あふれる東京を次世代に継承

- ・風の道のフロントエンドとして、風を通す森づくりによる園地管理の実施
- ・ボランティア活動の推進と自然体験プログラムによる自然とのふれあい
- ・貴重な自然資源の活用と希少な動植物の保全

##### 2. 世界一の都市・東京 にふさわしい美しい景観づくり

- ・海と空のフロントエンドとして、花あふれる景観づくり
- ・豊富な緑量を活かした緑景観づくり
- ・海浜公園、ふ頭公園、緑道公園の役割りを認識した景観づくり

##### 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

- ・予防保全による維持管理で安全・安心な海上公園の利用
- ・水域などの不安全な場所や行動を認識し、迅速にその予防や対応を実施
- ・安全・快適に施設が利用できるように、巡回や利用指導の徹底

- (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。

##### 基本的な考え方

私たちは、海上南部地区各公園施設の機能を十分に発揮させるため、またより効率的で効果的な維持管理を行うため、計画の立案、実績の分析をし、管理運営目標を明確に定めます。それに基づく長期計画を立案、実行、修正して、利用者への快適環境を提供します。

「設備管理マネージャー」「園地管理マネージャー」を配置、施設や植物の保全と更新を行います。独自の「ファンクショナルトリム」手法を活用し、管理目標や手法の明確化を図ります。常に緊急時の視点から取組み、事件や事故、災害発生での事例を日常管理や巡回時にチェックします。

##### 1. 施設設備管理の取組

これまで蓄積した管理実績データに基づき、予防保全を実行、補修・修繕を行います。

##### 2. 巡回・清掃管理の取組

ミックス巡回による異なる視点で安全安心を確保します。清掃は、常駐スタッフが柔軟に巡回・清掃を実施、定期清掃は美観や機能、清潔で快適な施設環境を維持します。

##### 3. 植栽管理の取組

「風を通す森づくり」を実行し、安全安心、活用できる樹林をつくります。希少植物（キンラン、ギンラン、クグヌマラン等）が生育する公園は、保護育成に考慮し作業します。

##### 4. 運動施設管理の取組

運動施設専門企業から常駐する熟練したグラウンドキーパーを派遣し、維持管理を実施します。

##### 5. 水域管理の取組

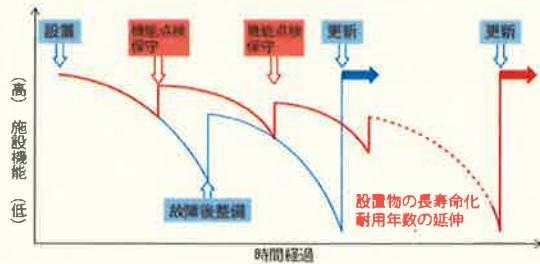
巡回パトロール、清掃巡視時に水域の状況を確認し、声掛け、定時放送等で注意喚起を実施します。またゴミ等が流れ着いているときは適宜清掃します。

## 4 (2) 維持管理の基本方針 添付資料

### ◆施設設備管理の取組

#### (1) 予防保全(プリメンテナンス)を実行

予防保全の考え方を基本とし、施設設備に関する危険箇所の早期発見と、長期的な視点で捉えた際の補修・修繕費用を軽減します。



### ◆水域管理の取組

#### 【日常業務】

日常点検と浮揚・集積ゴミの回収、定期的な巡視、許可ない遊泳禁止の声かけ、園内放送での注意喚起(なぎさ、城南島)、海中生物等による危険性の注意喚起

#### 【事件事故対応業務】

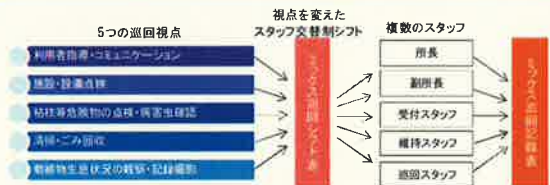
水難事故発生時の救助業務、船舶座礁時の対応(東京都貸与の船舶、オイルフェンス、油吸着材の使用、東京都との連携)

- ①大井ふ頭中央海浜公園なぎさの森
  - ・海釣り利用、バーベキュー解放区に隣接
- ②城南島海浜公園
  - ・監視人の配置(ゴールデンウィークや夏休)
  - ・海上保安庁と連携、不法採取防止(潮干狩り)
  - ・ビーチクリーンアップの実施
- ③東海ふ頭公園
  - ・海釣り利用、バーベキュー解放区に隣接
- ④京浜運河緑道公園
  - ・海釣り利用

### ◆巡回・清掃の取組

#### (1) ミックス巡回を実行

- 異なる視点で安全安心を確保します。
- ・管理所全スタッフが交代制で巡回を行う取組み
  - ・特定の巡回員の通常通りの巡回
  - ・加えて、複数の人物が異なる視点、チェック項目で園内を点検
  - ・危険箇所の見落としを無くし、園内の安全性向上



### ◆植栽管理の取組

#### (1) 一般的な植栽管理

##### ①「ファンクショナルトリム」システムの導入

ファンクショナルトリム(機能剪定)とは、植栽の役割と機能を明確に位置付け、管理手法を導き出す管理方法です。「風を通す森づくり」もこの手法を用いて計画しています。

- i. 植栽エリアごとに、目標タイプを設定
- ii. ファンクショナルトリム設定シートにデータを入力
- iii. 導き出された管理手法を樹木管理計画に反映

植栽種別	管理種別	管理種別				管理種別				管理種別				備考
		管理種別	管理種別	管理種別	管理種別	管理種別	管理種別	管理種別	管理種別	管理種別	管理種別	管理種別		
1. 雑草														
2. 雑草														
3. 雑草														
4. 雑草														

##### ②集中作業日、合同作業を設定

大規模剪定や大面積の草刈り等、スタッフで合同作業を実施します。モチベーションの向上、共同実施による安心感、さらに災害時には違う公園のフォローも可能です。

#### (2) オリ・パラに向けた花壇管理

##### ①「ウェルカム花壇」の設置

「ウェルカム花壇」をボランティアの方々とともに整備します。

##### (3) 環境共生の視点～生物多様性保全への貢献～

##### ①環境共生ビジョンと連動した取組

運営管理で取組む環境共生ビジョンと連動し、園内の動植物の生育環境に配慮した維持管理を行います。

##### ②環境共生勉強会を四半期に一度実施

直営スタッフと都民(協働)を対象に、園地管理マネージャーを中心とした勉強会を行い、指定管理者と都民が一体となり環境共生の意識向上や啓発に務めます。

##### ③希少種、絶滅危惧種の保護

保護のためのマーキングを実施、草刈の作業範囲から除外等の対応

##### ④刈残しによる小昆虫の生育環境を保全

刈残箇所を定め、ローテーションで施工

- (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。

### 基本的な考え方

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。私たちは指定管理期間中、常に実行してきました。

「東京都との連絡体制の構築」については、東京都との窓口を統括責任者に一本化し、わかりやすく確実な連携体制を構築してきました。また「執行業務のチェック体制」は、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、執行内容や書類をチェック、事業計画の進捗確認を行っています。共同事業体構成員による相互確認、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。

#### 1. 東京都との連携

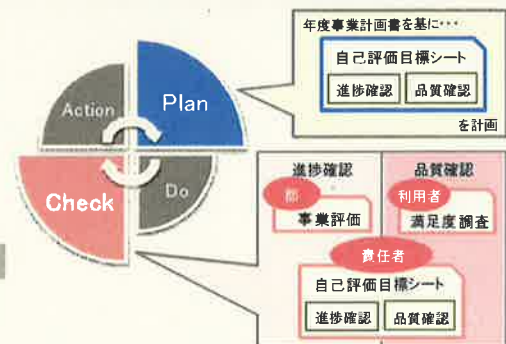
- ①年度計画書の提出  
年度事業計画書を作成し、提出
- ②月例報告書の提出  
毎月10日までに作成、提出
- ③年度実施状況報告書の提出  
年度終了後、作成、提出
- ④突発的な事項について随時報告の実施  
事故及び陳情・苦情等の報告、自主事業実施状況などは随時報告
- ④東京都の履行状況確認の実施
- ⑤東京都の監査対応への協力
- ⑥東京都との協議事項

#### 2. 指定管理者による業務監査

- ①執行状況確認会議の実施  
・事業計画の進捗確認、業務の執行確認を共同事業体が集まり、月1回実施
- ②安全パトロールの実施  
・本部組織による安全パトロールを四半期に1回実施
- ③委託業者への指導、監督  
・業務実施計画書や契約書の取り交わし(業務計画、実施体制、業務責任者、スケジュールを記す)  
・業務報告書の提出(責任者が運営の確認、業務指導を実施)

#### 3. パークマネジメントシステムを用いた業務執行状況管理

事業の進捗状況と実施した事業内容の品質の2つの観点から業務を管理する必要があります。私たちは、パークマネジメントシステムを用いて業務の執行状況を管理し、PDCAサイクルを軸とした、事業計画の確実な実行、明確な品質目標に基づいた事業の自己評価を行います。



##### ～Plan～ 自己評価目標シートを作成

PDCAサイクルのうちPlanにおいて、年度事業計画書に基づいた自己評価目標シートを作成します。自己評価目標シートには、公園の管理運営に係る全項目の事業内容と進捗状況(実施の有無)の確認欄、及び品質評価の根拠となる目標を記載します。

##### ～Check～ 都、利用者、指定管理者の3者によるチェック

Checkにおいて【4つの視点からのチェック】を行い、それぞれの結果を踏まえて、次年度の事業計画書作成の際に、Action(改善策)を設定します。

##### 【4つの視点からのチェック】

- ①行政による事業評価(行政が実施)
- ②利用者による満足度調査
- ③指定管理者(責任者)による自己評価目標シートの確認
- ④パークアライアンス本部品質管理チームによる監査

- (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。

### 基本的な考え方

施設の老朽化に対応するため、適期にかつ計画的に施設の改修をはかる必要があります。またオリンピック・パラリンピックに向けて国内外からの多数の訪問者を受け入れるために、サインの多言語化やユニバーサルデザインにも対応しなくてはなりません。

今後、公園を訪れる方々は、休憩や観光が増えるであろうと考え、施設設備改修改良計画も「オリパラ仕様」で「園内の見所創出」や「施設のリニューアル」を行います。

施設補修、施設改良については、以下の考え方に基づき、対応します。

- ・要望への速やかな対応(緊急性、指定管理者の判断や都と協議のうえ対応)
- ・バリアフリー(ユニバーサルデザイン)の推進
- ・オリパラのレガシー活用(活用の計画を持って改修、改良)
- ・予防保全に基づき、施設の機能維持、利用者の安全確保を公園点検により対応
- ・先行的補修と改良を重視し、定期点検、保守を実施
- ・安全性の優先、環境配慮の視点
- ・シンボルツリー、美観ポイントなど、公園内の見所を創出

### 1. 施設補修や施設改良の要望への対応姿勢

#### (1) 施設補修や施設改良の要望の受け入れ

- ① 利用者から管理所への要望はE-Mail やスタッフによる聞き取り等、あらゆる方法で受け入れ
- ② 利用者にて定期的なアンケートを実施、広く施設に対する要望を受け入れ
- ③ 要望内容を具体的に確認、専門技術者の意見を交える等、正確に把握

#### (2) 施設補修や施設改良の要望の分類

- ① 各エリア責任者が確認、分類し、統括所長が最終判断して対応
- ② 受け付けた要望は優先順位をつけて分類  
※ 利用者の安全に関する要望、軽微な修繕の要望、大規模な修繕の要望、に分類
- ③ アンサーライブラリーに蓄積し、優先度を精査

#### (3) 施設補修や施設改良の要望への対応

- ① 常に「安全第一」を基準に優先順位を決定  
※ 大規模な補修や改良の必要な要望は、応急措置や予防処置により、最低限の安全を確保した後、東京都と協議を行ない、対応する
- ② 蓄積データを東京都への報告や作業の計画、実行の協議に活用
- ③ 要望への回答は、公園管理所内や園内掲示板に掲示して周知

### 2. 施設補修や施設改良の提案

予防保全に基づく公園点検を実施し、状況や修繕規模によりランク付けし、補修修繕を行います。資金計画については、3つの規模で補修修繕を対応します。

#### (1) 「機能」「美観」「安全」についての不具合箇所を抽出

#### (2) 状況をランク付けして区分

比較的度が軽い、放置されているのは好ましくない	緊急性は薄い、修繕等対応の具体的な対応計画を要する	危険性、管理上で至急対応する必要がある
-------------------------	---------------------------	---------------------

#### (3) 修繕規模により対応を区分

直営維持修繕で行うもの 協力業者に発注するもの	補修修繕業務で緊急性を要するものは、緊急対応経費で対応	大規模な修繕が必要なものは、東京都へ補修改良を要望
----------------------------	-----------------------------	---------------------------

#### (4) 資金計画は3つの規模で、補修修繕を対応

- ① 直営維持修繕及び協力業者に発注するもの
- ② 緊急対応経費で対応(1件当たり30万円以上)
- ③ 東京都への補修改良要望

◆施設改修実績

<p>平成 25 年度 京浜運河緑道公園</p> <p>【要望】園路のアスファルト舗装が経年劣化により、粗面となり、車椅子が振動して通れない</p> <p>【実績】対象となる園路について、アスファルトのオーバーレイをおこない改善した</p>	<p>平成 26 年度 大井ふ頭中央海浜公園</p> <p>【要望】園内やテニスコート内のベンチ座板木材が老朽化し、座れない</p> <p>【実績】54ヶ所の座板交換、結果としてベンチを利用される方が多くなった</p>
<p>平成 25 年度 昭和島北緑道公園</p> <p>【要望】園内で夜間に事件があり、保安対策が必要だと判断した</p> <p>【実績】園路等の照度をあげるため公園灯を増設、警察からも感謝された</p>	<p>平成 26 年度 城南島海浜公園</p> <p>【要望】定期点検により、海上標識灯の経年劣化が判明した</p> <p>【実績】故障する前に、バッテリー、タラップ等の修繕を実施した</p>

◆資金計画の考え方

(1) 直営維持修繕及び協力業者に発注するもの

- ・年間予算として計上した資金を活用
- ・職員による維持管理にて対応
- ・職員で対応できない専門性のある工種は業者にて対応

(2) 緊急対応等経費で対応 (1件当たり 30万円以上)

- ・台風や大雨等の気象災害で生じた被害等に対するもの
- ・補修修繕業務で緊急性を要するもの
- ・あらかじめ年間の執行計画を東京都と協議したもの
- ・利用者の安全性や利便性等を改善するうえで、必要となる補修工事等は、東京都と協議により対応
- ・緊急対応等経費の執行額完了後、除雪等で生じた緊急性を要する補修修繕は、東京都と協議して自己資金で立替えて対応

(3) 東京都へ海上公園施設の改良等要望

- ・点検により、老朽化施設を把握、維持管理の修繕を超える物について、東京都へ「海上公園施設の改良等要望」を提出
- ・施設補修改良が未実施のものは次年度、優先順位を再確定し、要望



「海上公園施設の改良等要望」

◆施設設備の改修改良計画

施設設備の改修改良計画については、毎年目標を定め、東京都と協議の上、段階的に整備します。計画通りに整備を行えない場合は、次年度に繰り越すなど、柔軟に対応します。

平成 28 年	方針	<安心> 「安全と安らぎ」を重視して取組みます
	具体的提案	舗装の段差改善、点字や外国語の案内板・サインピクトの交換、点字ブロックの修繕、手すりの増設
平成 29 年	方針	<きれい> 「美観と清潔」を重視して取組みます
	具体的提案	トイレの洋式化、ベビーバットの完備、外国語サイン入りゴミ箱の設置、舗装の段差改善(前年より継続実施)、案内板・サインピクトの交換(前年より継続実施)
平成 30 年	方針	<楽しい> 「公園の見所創出」を重視して取組みます
	具体的提案	ウェルカム花壇の整備、高齢者向け健康遊具の増設、樹木説明板の設置、舗装の段差改善(平成 28 年より継続実施)
平成 31 年	方針	<おもてなし> 「おもてなし」を重視して取組みます
	具体的提案	案内板の増設(公園周辺の観光案内、公園の歴史・役割・機能の説明、競技会場までの交通案内)、駐輪場の増設、ベンチの増設、ウェルカム花壇の整備(前年より継続)
平成 32 年	方針	<感動> 「祭りの前後」を重視して取組みます
	具体的提案	管理所のインフォメーションサイン改修、ウェルカム花壇の整備 【大会期間中】仮設トイレの設置、仮設案内所の設置、休憩・救護室の設置

※2021(平成 33 年)年以降も同様に、状況をふまえて計画を立て実施する



- (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。

### 基本的な考え方

私たちは予防保全の考え方を実施し、施設利用や維持管理にあたって、事故を未然に防ぎ、巡回によるパトロールを強化、利用者の安全・安心を確保します。

スポーツ施設と水域を持ち合わせており、事故や事件と隣り合わせにあります。警察や消防の関係機関との連携を図り、スタッフが即時対応できるように訓練を行います。

## 1. 事故を未然に防ぐ安全対策

### ●施設利用に関する安全対策

#### (1)巡回・利用指導による危険の早期発見

##### ①巡回に関する取組

- i. スタッフ巡回を毎日実施
- ii. 本社統括組織による安全パトロール

##### ②利用指導による取組

- i. 不審人物への声かけと警察との連携
- ii. スポーツ施設利用者へ急病等の注意喚起

#### (2)安心・清潔な施設づくり

##### ①施設管理に関する取組

- i. 予防保全に基づく対応、巡回清掃を毎日実施
- ii. 盗聴・盗撮発見機を用いた定期検査(H24年度以降実績あり)

##### ②植栽管理に関する取組

- i. 風を通す森づくり、見通しのきく緑地管理

### ●維持管理に関する安全対策

#### (3)作業するスタッフの安全確保

##### ①作業前に行う対策

- i. 安全衛生推進者の配置、安全作業計画書の活用、KY 活動実施、救急箱他の常備
- ii. 維持管理安全管理会議を毎月実施
- iii. 作業機器の整備及び操作方法のOJT 研修

##### ②作業中に行う対策

- i. 安全帽の着用、脚立・梯子の固定、安全帯の着用、複数作業員による指さし確認を実施
- ii. 委託業者にKY 報告シート提出を義務付け

#### (4)利用者の安全確保

##### ①作業前に行う対策

- i. 掲示板、Web サイト等で事前に作業を利用者や近隣住民に周知、注意喚起
- ii. 利用者の比較的少ない曜日、時間帯での実施

##### ②作業中に行う対策

- i. 作業エリアの確保を徹底
- ii. 飛散防止ネットの設置による飛び石等の防止
- iii. 管理用作業車両の園内での安全運転徹底(通行許可書掲示、ハザードランプ、徐行運転)

## 2. 自然災害・感染症に対する事前の備え

#### (1)異常気象に対する備え

- ①緊急時対応マニュアルを活用
- ②緊急対策費を各公園 100 万円確保
- ③緊急参集体制構築(災害規模別に設定)
- ④台風対策(排水溝清掃、樹木伐採、施設補強)
- ⑤降雨による浸水箇所・対処方法の記録蓄積

#### (2)大規模震災に対する備え

- ①震災規模、発生時間帯に応じた対応を規程
- ②一時滞在施設としての管理及び開設準備
- ③スタッフによる防災訓練を年 1 回実施(都と連携)
- ④事業継続計画(BCP)の見直し
- ⑤本社組織のサポート体制構築

#### (3)災害履歴の蓄積による危険箇所の把握

- ①施設に起因する事故、異常気象の被害を蓄積
- ②パトロールポイントマップ、マニュアルの確認
- ③被害発生をフィードバックしたハザードマップを作成し、利用者に注意喚起

#### (4)感染症に対する備え

- ①関係機関との連絡体制の確認
- ②感染症対策マニュアルの確認
- ③施設の衛生管理を徹底
- ④デング熱、セアカコケグモ等への対策

## 3. 事故・被害が発生した時の対応

### (1)事故・異常気象等が発生した場合の対応

緊急時対応フロー図に基づき、平常時事前に係を選任します。最も重要なのは初期対応です。スタッフ全員の安全管理への認識を深め、スタッフ教育及び訓練の強化・徹底を図ります。

### (2)大規模震災が発生した場合の対応

震災の規模(震度 4、震度 5 弱以上、震度 5 強以上)に応じて対応します。一時滞在施設としての事前準備、大規模な震災が発生した際の受け入れ態勢を整えます。初動時・緊急時・復旧復興期の 3 段階で危機管理を行う災害管理型リスクマネジメントの考えのもと対応にあたります。

4 (5) 事故予防、応急対応、災害対応 添付資料

◆緊急参集体制（災害規模別に設定）

- i. 大規模災害発生
- ii. 警報発令時
- iii. 注意報発令時

	災害規模			
	I	II	III	
責任者	●	●	●	統括責任者
副責任者	●	●	○	次席責任者
受付スタッフA	●	○		連絡
受付スタッフB	●			
維持スタッフC	●			パトロール
維持スタッフD	○			

◆海上公園課との津波避難訓練



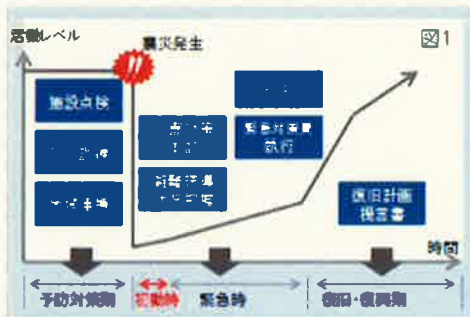
◆事故・被害が発生した時の対応

(1) 事故・異常気象等が発生した場合の対応

- ① 情報連絡係、救護・避難誘導係、応急措置係を平常時、事前に選任
- ② 情報連絡係が各種期間に緊急連絡
- ③ 情報連絡係がサポート人員、資材を確保
- ④ 救護・避難誘導係が利用者の安全を確保

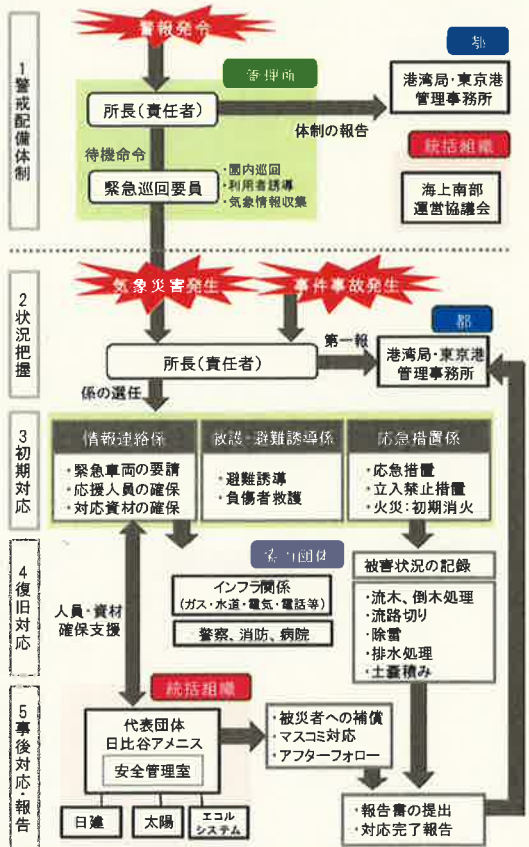
- ⑤ 応急措置係が利用制限、立入禁止を実施
- ⑥ 緊急対策本部(本社組織)を設置
- ⑦ 緊急対策本部による各種支援を実施
- ⑧ 被害状況の記録保存、被害者のケア
- ⑨ 復旧対応を実施
- ⑩ 都へ報告書提出、対応完了の報告

(2) 大規模震災が発生した場合の対応



震災の規模	発生時態内対応	発生時態外対応	統括組織の対応
震災I	・30分以内にパトロールを実施 ・異常がある場合都へ報告	・情報収集を実施 ・異常がある場合都へ報告	・警戒体制
震災II以上では 震災I発生後3時間以内	・緊急対策本部の設置 ・情報連絡係、救護・避難誘導係、応急措置係の任命と各係の対応	・復旧対策本部の設置 ・2時間以内に情報連絡係、救護・避難誘導係、応急措置係の任命と各係の対応	・災害対策本部の設置 ・復旧対策本部のサポート ・スタッフ要否確認 ・食料調達

- ① 初動時の対応(地震発生から3時間)
  - i. 対応フローに従い、対応体制を構築
  - ii. 都その他機関との情報通信を確保
  - iii. 都、災害対策本部(本社組織)に状況を報告
  - iv. 係ごとの担当者を選任、各対応を実施
  - v. ライフラインの確保
  - vi. 利用制限・立入禁止措置を実施
  - vii. 防災トイレ等各種施設の準備を開始
  - viii. 広域避難場所として被災者の安全を確保した後、避難所への誘導を実施
  - ix. 帰宅困難者への情報提供、備蓄物資の供給
- ② 緊急時の対応(地震発生から3日間)
  - i. 事業継続計画(BCP)に基づき施設機能を復旧
  - ii. 統括責任者へ情報を集約、都へ報告
- ③ 復旧復興期の対応
  - i. 被害状況に応じ復旧計画提言書を作成(復旧計画提言書には対処を要する箇所と優先順位を記載し、都の復旧計画作成に貢献)
  - ii. 緊急対策本部(本社組織)が各公園を支援



◆保険への加入

施設賠償責任保険、行事参加者保険、自賠責保険、など