

葛西海浜公園

事業計画書

公益財団法人 東京都公園協会

指定管理者候補者の提案額

1 施設名称

葛西海浜公園

2 指定管理者候補者

公益財団法人 東京都公園協会

3 収支計画書

単位：千円

項目	28年度	29年度	計
総支出額	64,757	64,757	129,514
利用料金収入	—	—	—
差引 (都への提案額)	64,757	64,757	129,514

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。

管理運営についての基本的な考え方及び視点

海上公園は、自然環境の保全及び回復を図り、もって都民の福祉の増進と緑豊かな都市づくりに寄与することを目的とする「公の施設」です。行政の代行者としての指定管理者は東京都海上公園条例等関係法令を遵守して、公平・公正な立場で海上公園の管理運営を実施していくことが求められています。

公益財団法人東京都公園協会（以下「公園協会」という。）は、東京都の公園緑地行政の発展を支援し貢献する公的な団体として、60年余の緑と水に関わる活動により、知識・技術・技能を蓄積するとともに、行政機関・学識経験者・地域団体等との強い絆を育んでまいりました。

さて、「東京都長期ビジョン」では、2024年頃までに自然豊かで都市に潤いを与える水と緑のネットワークを構築すること、東京の健全な水循環や水辺の水質を回復することが、政策目標として示されています。公園協会は、臨海地域における緑の拠点として海上公園が果たす役割を最大限発揮できるよう、以下の4つの基本事項に基づき管理運営に取り組んでいきます。

1. 基本事項

(1) 公園の持続性を重視した維持管理

- すべての都立公園は、水と緑のネットワークの拠点を形成する環境保全機能や防災拠点機能はもとより、良好な都市景観を形成するという「東京都の公園」としての広域的な機能を担うとともに、その立地する地域に合わせた設置・計画・設計の意図を持ち、常にその役割を的確に果たすことが求められています。
- 公園管理の基本を常に重視する取組姿勢を堅持し、すべての公園において、すべての利用者の視線を尊重しつつ、公園の重要な景観構成要素である樹木や植物等について、長期的視点に立った適切な維持管理と、弛みのない維持管理水準の向上に努めることにより、緑豊かで風格のある首都東京の持続性を持った景観形成に寄与し、都民からの信託に応えてまいります。

(2) 公平・公正で平等な利用の機会を確保した管理運営

- 利用者に対して常に平等な機会を確保するとともに、個人情報管理の徹底と事務の適正化に努め、公平・公正な管理運営を行います。
- 外国人や高齢者等、誰もがいつでも安全・快適に利用できる施設管理及び利用者サービスの提供に努めます。

(3) 安全に、安心して利用できる公園の管理運営

- 海上公園は海と親しめる一方で、水難事故や高潮、落雷等の危険も有しています。また、船舶航行の安全確保も求められるなど、海上公園特有の管理運営が必要です。そこで、安全対策に万全を期するとともに、災害時の避難場所となる葛西臨海公園と一体的に発災時対応機能を発揮できる体制づくりを行います。
- 適切な巡回・安全点検等により、樹木や砂浜など公園施設に係る事故を未然に防止するとともに、防犯の観点からの環境整備に努め、徹底して安全・安心な公園づくりを行います。
- 自然災害等のリスクに対しては、避難訓練等による被害の未然防止に努めるとともに、災害が発生した場合は「災害対策マニュアル」に基づき迅速、的確に対処します。

(4) 効率的・効果的で質の高い管理運営の実現

- 隣接する葛西臨海公園と一体管理することにより、利用者対応を両サービスセンターで同じ水準で行える等のサービス向上、一体的な広報展開による利用促進効果、人材や資材投入の効率化によって生じた余力を質の向上に使える好循環等による、効率化と質の向上の両立を図ります。
- 公園利用者の声、苦情・要望等について集約、整理、蓄積、分析し、共有化することで的確にフィードバックさせ、PDCAサイクルに基づく業務改善の継続により、進化する質の高い管理運営を実現します。

2. 管理運営の視点

平成 14年度東京都海上公園審議会の答申「今後の海上公園のあり方について」に基づき、都民の期待に応える海上公園を実現するため、「公園利用の活性化」、「自然環境の再生」、「都民との協働」の3点を基本的視点として事業を展開してまいります。

【視点1】

公園利用の活性化

(1) 地域連携による公園の魅力向上と地域の活性化

- 新たな時代の変化や人々のニーズを的確に捉え、自然観察や環境教育など、多様で魅力ある利活用プログラムの提供を、企業・団体、学校など様々な主体と連携して展開することで、公園を中心とした地域の魅力向上と活性化に引き続き貢献してまいります。

(2) 「世界一の都市・東京」にふさわしい都市の風格と魅力を向上させる管理運営

- 葛西海浜公園は、葛西臨海公園及び葛西臨海水族園と一体となった東京湾岸部の観光レクリエーション拠点の一つです。今後も、多くの方に親しまれる公園となるよう、東京の顔となる魅力を備えた公園づくりを進めます。
- 2020年東京オリンピック・パラリンピックを契機として、都立公園が率先して国内外の人々をお迎えし、安全・快適で美しい公園の環境に満足していただけるよう、おもてなしの質を向上させていきます。
- 個性豊かな公園の歴史・文化・自然資源等を大切に、都民や専門家、企業・団体、NPO等と手を携えて、首都東京の公園緑地の魅力を高め、世界に公園文化を発信する管理運営を推進します。

【視点2】

自然環境の再生

(1) 東京の自然を次世代に継承

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

(2) 生物多様性保全など環境に配慮した管理運営の実施

- 私たちは、評議員や理事等にわが国を代表する造園・植物の専門家を擁し、また、緑と水の市民カレッジや植物多様性センター等の活動を通じて、多くの学識経験者との連携を実現しています。
- これらを踏まえた専門的知見をもとに、公園で環境保全活動に関わる人々と連携し、都市に残された豊かな自然生態系を次世代に継承するため、生物多様性に配慮した計画的な管理運営を行います。
- 公園で発生した枝葉のチップ化や廃棄物等のリサイクル、公園施設の長寿命化を図るきめの細かい補修等、環境と省エネルギーに配慮した公園の管理運営を行い、地球環境保全への社会的使命を果たしてまいります。

【視点3】

都民との協働

(1) 都民協働のコーディネーターとしての役割

- これからの公園には、多様な主体との「協働」を通じて、公園を核としたコミュニティ形成を促し、地域環境向上や地域活性化にも資することが求められます。私たちは、都民の自発的な活動を促進する都民協働のコーディネーターとしての役割を果たします。
- 多様な主体との連携による管理
 - ・自然環境に関する調査を、葛西臨海水族園やNPO法人生態教育センター、江東植物愛好会等と連携して行い、その結果を葛西生き物ステーションの展示等、管理運営に活かします。
 - ・清掃等のCSR活動を積極的に受け入れる等、企業との連携による効率的かつ効果的な管理を行います。

(2) 葛西海浜公園の管理運営について重要と考える事項を挙げ、それに対して貴団体のノウハウをどのように活かし、総合的に業務を展開していくか記入してください。

ノウハウを活用した総合的な業務展開

かつて、東京の海は、魚介類の提供はもとより、水浴や釣り等の余暇を楽しむ場であり、都民生活に密接に関わっていました。しかし、時が進むにつれ重工業の発展等により汚染され、いつしか海と都民との距離が離れていきました。

しかし、近年、東京都を中心とした水質浄化に向けた取組等の様々な活動により、東京の海は本来の姿を取り戻しつつあります。

東京に回復しつつある貴重な水辺の自然環境の保全と、人と海との関わりの中で培われてきた文化を継承するため、公園協会は管理運営のテーマを次のように定めます。

NEO江戸前－海の文化の継承と自然環境保全をめざす

昔、江戸城の眼下に広がった江戸前の海は、時代を超え、今、人工のなごさである葛西海浜公園に「新たな（NEO）江戸前の海」として、再生しようとしています。私たち公園協会は、着実に自然環境が回復しつつあることをアピールしながら、貴重な海の自然を積極的に保全・回復し、海を実感できる海浜レクリエーションの拠点となる公園として、海水浴体験や海苔すき体験など海と親しむ機会を積極的に提供し、多くの人々に海浜公園の魅力を伝えます。

このテーマを実現するために以下の重要事項を展開していきます。

重要事項 1

貴重な干潟環境・海浜環境の保全・回復

自然環境に関する調査を実施し、その結果を葛西生き物ステーション等での情報提供や、普及啓発に活用します。

また、希少な野鳥の繁殖に配慮した維持管理や利用者指導を行う等、干潟や海浜環境の保全・回復に努めます。



生き物調査

【ノウハウ】

- ・ 葛西臨海水族園、大学の研究機関等との情報交流、技術交流の実績の活用
- ・ 研究機関や NEO が行った自然資源に関する調査データの共有、資源の保全継承のための管理方策の検討や普及啓発のノウハウ
- ・ 調査結果を活用した観察会等の開催や葛西生き物ステーション等での情報提供による普及啓発

重要事項 2

人と海との関わりの中で培われてきた文化の継承

べか船体験、海苔すき体験など、海との関わりで培われた文化の継承に取り組みます。

また、世界有数の大都市であったにもかかわらず豊かな水辺環境を維持していた「江戸前の海」と、そこで育まれた文化を様々な形で紹介していきます。

さらに、イベントや教育普及活動、広報での葛西臨海水族園との連携を強化する等、人と海の関わりを理解していただけるよう、様々な取組を行っていきます。



べか船となごさ

【ノウハウ】

- ・ NEO との協働によるべか船体験、投網体験など、昔の葛西の暮らしと文化を学ぶイベント開催を継続
- ・ 葛西臨海公園、葛西臨海水族園、NEO 等との協働による、誰もが楽しく参加できる自然観察プログラムの実施

重要事項 3

オリンピック・パラリンピックを契機とした、レクリエーション環境づくり

外国人観光客に対応するインフォメーションや園内放送の多言語化（英、中、韓）を進めます。また、海辺のアクティビティの活性化に向けた、安全性や快適性の確保等、レクリエーション環境の充実を図ります。

夏の海水浴体験や、水辺の自然観察、潮干狩り等を通して、海の自然環境に触れる機会を促進します。

【ノウハウ】

- ・ スポーツカイト等、広大な海辺を活かした体験型イベントの継続と充実
- ・ 公園協会ホームページ（公園、庭園）の多言語化の実績
- ・ 雄大な展望、潮の干満による景観や生物の変化等、なぎさの魅力資源の発掘と活用



スポーツカイト

重要事項 4

葛西海浜公園の特性を踏まえた安全・安心の確保

津波や落雷を想定した利用者の避難・誘導訓練を実施し、安全・安心を確保します。アメニティ巡回で培ったノウハウを活かし、砂浜や海で、トラブルや危険物によるケガ等が無いよう十分な安全点検や利用指導を行います。

なお、これらの安全対策について、注意喚起・情報伝達の多言語対応を図り、海外からの利用者にも対応していきます。

【ノウハウ】

- ・ 気象情報会社（株）ウェザーニューズ）からリアルタイムの気象情報を入手し、東日本大震災に伴う津波警報発令時の立入禁止措置や、雷発生時の利用者避難誘導など、気象災害に的確に対応し事故を未然に防止した実績
- ・ アメニティ巡回における日常的な利用指導や安全点検のノウハウと、自治体・警察・消防等と連携した事件・事故防止への取組
- ・ これまでの葛西海浜公園の管理で蓄積した航行安全施設の管理ノウハウ



アメニティ巡回

重要事項 5

葛西臨海公園と一体となった効果的・効率的な運営

葛西臨海公園との一体管理による資材等の有効活用や維持管理業務の効率化を図ります。また、秋の公園フェスティバルや水仙まつり等、両公園での合同イベントの開催で公園の賑わいを創出します。その他にも、拾得物や迷子情報、イベント情報などを共有し、海浜・臨海どちらの窓口でも同内容の利用者サービスを提供し、安心して楽しんでもらえる公園にします。公園協会や葛西臨海公園の有する広報手段を活用し、効果的な情報発信を実現します。

【ノウハウ】

- ・ 41公園 9庭園 8霊園を運営する公園協会の大規模な公園管理運営のノウハウ
- ・ 年間 3,900 万アクセスを有するホームページやツイッターによる情報発信、電車の中吊りポスター、JRや水族園、ホテル等におけるポスター掲示やチラシ配布等、公園協会の有する豊富な広報手段の活用



協会ホームページ

重要事項 6

多様な主体とのパートナーシップに基づく管理運営

ボランティア、NPO等多様な団体の活動を受け入れ、良好なパートナーシップを形成します。毎月活動されているごみボランティアのグループ等とは、園内の維持管理に関する意見交換を行い、公園の管理運営にフィードバックしていきます。

また、立入禁止区域である東なぎさについては、年 2 回、ごみボランティアとして活動する東京都漁業協同組合の清掃活動をサポートしていきます。

【ノウハウ】

- ・ 「都民協働基本計画」に基づいたパートナーシップを広げる仕組みづくり



海浜の清掃活動

- (2) 管理事務所と統括組織（本社等）の役割分担や指揮命令系統について記入するとともに、その関係がわかる組織図（A4版：様式任意）を作成し、提出してください。また、組織として職員の技術や能力、接遇の向上を図るための貴団体の取組を具体的に記入してください。

組織力を活かしたサポート体制

1 基本的な考え方

私たちは、都立公園の管理水準の質を高めるとともに円滑な運営を図るため、これまでも東京都をはじめ、地元自治体、警察署、消防署などと緊密な連携を図り、管理運営に取り組んでまいりました。

今後、いっそう安定的・確実な運営を行い、安全・安心で快適な公園環境を提供するため指揮命令系統を明確にし、連絡・調整機能の強化を図ってまいります。

2 確実な指揮命令系統に基づく体制の確立

- (1) 葛西海浜公園にサービスセンター長（以下「SC長」という。）を置き、隣接する葛西臨海公園と密接に連携して、効果的・効率的に業務を推進していきます。
- (2) 葛西海浜公園と建設局所管の防災公園グループを統括管理する「区部統括部署」を設け、防災公園グループの区部14公園とともに統括管理を実施します。
- (3) 区部統括部署には、統括所長を1名配置し、グループの事業運営に係る責任者として、東京都との連絡・調整窓口となるほか、各公園SCのマネジメントを統括します。区部統括部署には、管理運営部門及び維持管理部門を司る「係」を各々設け、統括所長の指示の下、各公園の円滑な運営及び維持管理の質の向上を図ります。
- (4) 本社公園事業部内に管理運営部門全体を司る「公園管理部署」、維持管理部門全体を司る「維持管理部署」を設け、管理運営の基本的方針等に係る都との連絡調整、管理水準の確認、事業の進行管理等を行います。
- (5) 管理技術の改善・開発研究及び各公園において、より専門的技術支援（生物多様性保全等）を要するものについては、本社「技術管理部署」が支援・指導します。
- (6) 本社に「都民協働」、「防災推進」、「安全防犯」、「企画・デザイン」、「生物多様性」、「企業連携」、「広報宣伝」、「研究開発」等、専門の支援チームを設け、管理水準の向上及び質の高いサービス提供を推進します。
- (7) 大規模な自然災害や震災の発生時には、被害内容に応じて区部統括部署と本社公園事業部が密接に連絡を取り、東京都の担当部署との連絡・調整等を迅速・的確に行います。

3. サービスセンターと統括組織の役割分担・都との連携について

○平常時の対応

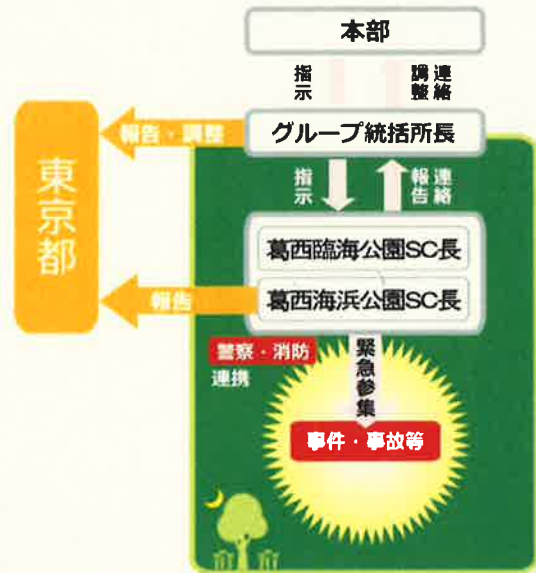
- (1) 24時間365日、常に本社と現場が密接な連絡体制の下、スピード感を持って対応します。
- (2) 平常時の夜間や年末年始などの閉所時間においては、警備会社・特約店（※）による巡回及び職員の緊急連絡網による体制の確立等、緊急時に備えた体制を整えます。
※特約店：複数の造園、電気、設備会社と年間契約を結び、緊急修繕等に迅速かつ的確に対応するための制度
- (3) サービスセンターと統括組織の連携
 - ① 統括所長は、日常の連絡・調整のほかに、毎月1回SC長を招集した情報連絡会議を実施し、葛西海浜公園を含むグループ内での情報共有や本社からの伝達事項の周知等、一元的管理運営体制を確立します。
 - ② 本社公園事業部は、毎月1回、統括所長を招集し、事業の進捗状況、苦情・要望内容などのほか、グループの運営状況を把握する「事業進行管理会議」を開催し、円滑・的確な運営に努めてまいります。

○夜間・早朝の対応

- (1) 夜間や早朝等の施設被害をはじめ事件・事故等が発生した場合は、警察・消防等との強固な連携の下、SC長及び統括所長が主体的にスピード感を持って対応します。
- (2) 事件・事故等については、速やかに東京都へ報告するとともに、本社公園事業部及び関係者は緊急連絡網により、いつでもどこでも対応できる体制を強化します。
- (3) 夜間等の迷惑行為が危惧される場合は、夜間警備を配置するなど犯罪等の未然防止体制を整えます。
- (4) 緊急施工等が必要な場合は、現場に近い特約店に依頼し、安全確保を最優先に対応します。

○自然災害・その他災害発生時の対応

- (1) 台風・大雨・雷等の気象災害等の対応に当たっては全体調整が必要なため、本社技術管理課が東京都窓口として各現場（SC）を統括し、気象災害対策計画書に基づき、警戒態勢を組み対応にあたります。
- (2) 気象情報会社（株）ウェザーニューズとの契約の下、精度の高い気象情報を常時収集するとともに、警報等の異常気象情報をメールで関係者に自動送信する「気象警報等予測配信システム」の稼働により、「ハザードマップ」に基づく災害の未然防止対策を徹底します。
- (3) 災害が発生した場合は、グループ統括部署からの指示により緊急に応急補修や修繕に対応する、独自の特約店によるスピーディな対応を行い、安全確保に努めます。
- (4) デング熱等の社会的影響を及ぼす事案や緊急重大事故については、本社に災害対策本部を設置し、組織を挙げて対応に当たります。また、事案によっては、東京都の指示を仰ぎながら慎重に対応します。



4. 職員の技術や能力、接遇の向上を図るための取組

公園を取り巻く社会環境が大きく変化し、都民ニーズも多様化・高度化する中で、これらの変化に柔軟かつ機動的に対応できる、公園の管理運営に関する総合的な知識、理解及び実行力を有する人材の確保・育成は大変重要と考えています。

私たちはこれまで「人材育成計画」に基づき、公園管理の経験や能力に応じた育成を行ってまいりました。今後は更に、以下に示すような人材を、公園管理のプロとして様々なニーズに的確に対応できる人材を確保し、配置と育成に努めてまいります。

- ① 公の施設管理者としての基本的心構えや取組姿勢を堅持し、様々な課題に的確に対応、行動できる人材
- ② 関係法令や行政の基本指針等を熟知し、公園管理運営に係る豊富な知識、技術、ノウハウ等を持つ人材
- ③ 利用者やボランティア、地域住民等とのつながりを大切にし、適切な対応ができるホスピタリティの高い人材

○職員の能力向上に向けた取組

下記のような能力向上に向けた取組を進めていきます。

① 受付窓口対応、利用者サービスやボランティア指導調整等を行う人材育成の取組

- ① 都民協働（初級、中級、上級）研修
- ② CSトレーナー研修
- ③ 公園管理 OJTリーダー養成研修
- ④ 事務能力及び広報案内力向上等の OJT研修

② 現場を支援・指導する人材育成の取組

- ① 最新の動向を捉えた専門知識のステップアップ研修の実施

③ 海の公園特有の技術・知識習得のための取組

- ① ライフセーバーによる救助デモンストレーション等の実地研修を強化
- ② 浜遊びの指導など自主的な勉強会を実施

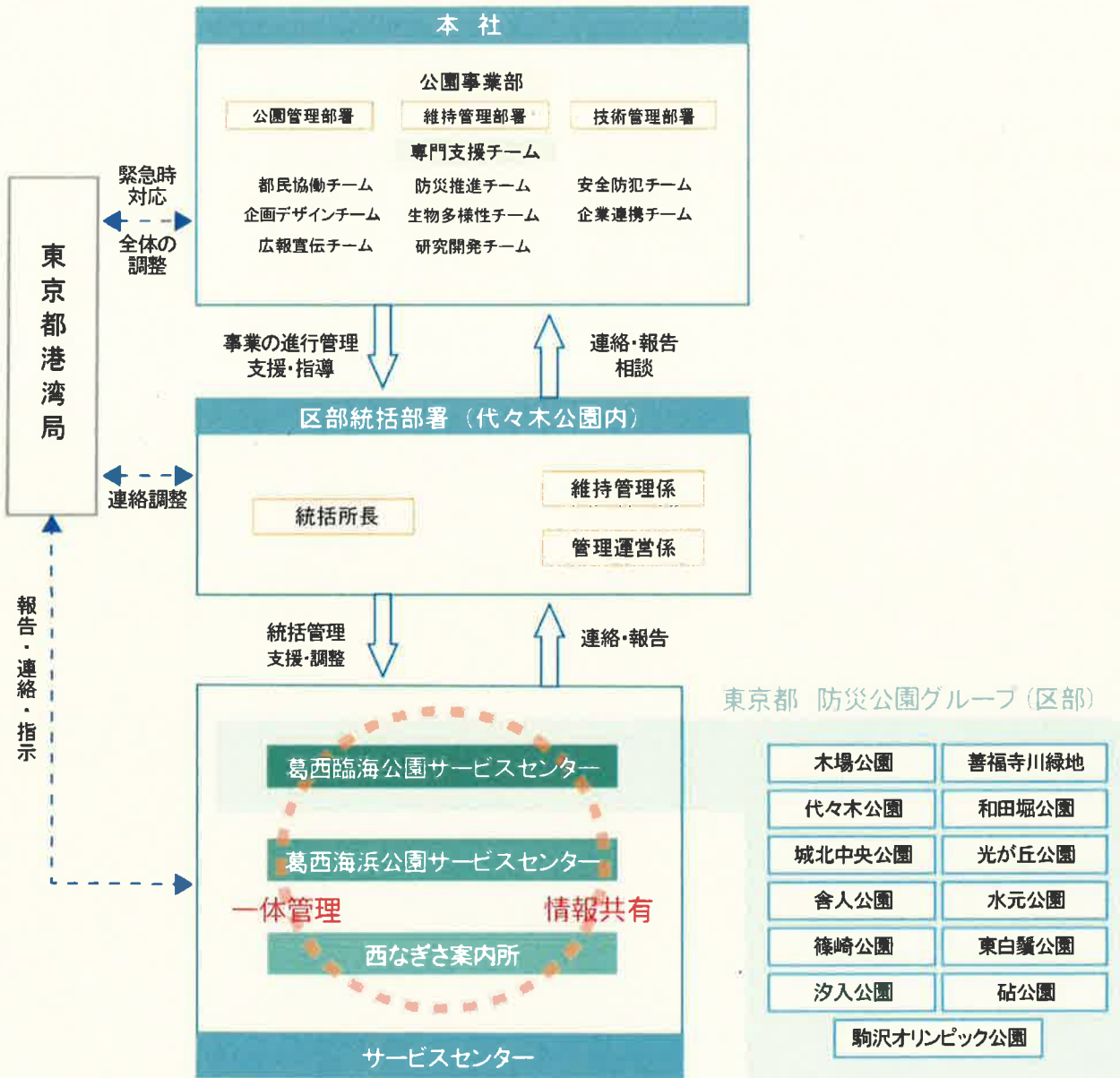


救助デモンストレーション研修

※その他、公園管理者としての基礎的能力向上の取組

- ① 接遇等に係る CS研修
- ② 個人情報等コンプライアンス研修
- ③ 応急手当や AED研修
- ④ 防災対応能力の向上研修
- ⑤ 公園管理運営に関する専門研修 ほか

5. 指揮命令系統図



【3 管理運営計画】

- (1) 葛西海浜公園をより多数の都民等に利用していただくには、その特性や都民等のニーズを把握し、施設の有効活用を図りながらその魅力とサービスを高めていく必要があります。このための取組について、体系的に記載してください。また、葛西海浜公園の魅力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。

多くの人に海を実感してもらうための管理運営

1. 基本的な考え方

葛西海浜公園の管理運営の目的は、“海のレクリエーション利用の促進と自然環境保全の両立”です。開園して26年を経過した2つの人工なぎさのうち西なぎさでは、四季を問わず、バーベキューなどを含めた、色々なアクティビティが行えます。安全に海辺で過ごしていただけるよう、複数のツールを使った情報発信を行い、利用者アンケート等の手法を通してニーズを把握し、施設やプログラム等の改善を行っていきます。東なぎさは自然の回復により生み出された貴重な自然であることを知っていただくため、情報発信を推進していきます。

また、様々なニーズを持った利用者がお互いにマナーを守って楽しんでいただけるルールの方針の策定を行い、管理運営を進めていきます。

2. 江戸前の海の保全と、利用が共存できる里海づくり

①干潟の環境の保全・回復

- ・死角になる場所のないよう、複数の角度からの定期的監視業務等を行い、東なぎさ立入禁止の徹底を図ります。
- ・水族園・NPO等と連携した自然環境調査を継続し、維持管理方針へ反映します。

②きれいで安全な砂浜の維持

- ・アメニティ巡回により、なぎさと施設を適正に管理します。
- ・砂浜の危険物、漂着物の早期撤去を実施します。
- ・ボランティア等によるビーチクリーンアップ活動の拡大を行います。
- ・アカエイなどの危険生物情報の発信と啓発活動を行います。

③陸域の草地環境の保全と利用

- ・植生調査を実施し、園内植生マップを作成します。
- ・植物多様性センターと連携した海浜植物の保全を行います。
- ・コアジサシ、ヒバリ、シロチドリ等の営巣環境に配慮した保護区の設置をします。



ボランティアと連携した
ビーチクリーンアップ活動

3. 多様な海浜レクリエーション利用の促進

①自然観察

- ・葛西生き物ステーションの展示スペースを使い、西なぎさの自然をPRします。
- ・職員がアメニティ巡回時に野鳥等に関する情報を提供し、散策等をより楽しいものにします。
- ・葛西臨海公園鳥類園ウォッチングセンターとの共同プログラムにより、海辺の観察会を実施します。
- ・観察できる昆虫、水生生物、植物等のリアルタイムでの自然情報を、インターネットや園内掲示板等を用いて分かりやすく発信します。
- ・葛西臨海水族園と連携した観察会を実施します。

②釣り、潮干狩り

- ・潮の干満による影響、立入可能な区域の告知、アカエイに対する注意喚起等、安心してなぎさを楽しんでいただけるよう、職員がガイドを実施します。
- ・西なぎさ、東なぎさに生息している生物に関して、写真などを園内に掲載し、季節毎に更新することで、人工なぎさの四季を楽しんでいただけるようにします。
- ・釣り許可区域の安全確保と、利用ルールの指導を徹底いたします。

③スポーツカイト

- ・海風の広場をスポーツカイトのできるレクリエーションスペースとして解放し、維持していきます。

- ・ぐにゃ風作りなどを通し、看板レクリエーションであるスポーツカイトの場として、普及活動を実施します。
- ・表示や巡回による利用上の注意事項の周知徹底により、広場の安全を確保します。

④バーベキュー

- ・予約制やゴミ処理の有料化など利用の適正化に向けた取組を、東京都とともに検討します。
- ・利用申込者に対し、職員による利用ルール説明の徹底を図ります。

⑤安全・快適な利用

- ・展望案内板の掲示
変化する自然や周囲の景観の情報をパネル等にして掲示し、東京の海を理解し、楽しんでいただける情報を発信します。
- ・足洗い場の機能向上
東京湾の海水浴体験の場として、シャワー場の改良等、足洗い場の機能向上により、利用者サービスの向上を図っていきます。
- ・多言語対応による安全の啓発活動
日本人のみならず、年々増える外国人利用客に対して、多言語アナウンス、多言語表示（英・中・韓）によるアカエイなどに関する安全の啓発活動を実施します。



シャワーヘッドを取り付けた
足洗い場の機能向上

4. 利用ルールの指導・不適正利用の是正

①水上バイクの不法上陸や水路への侵入対策

- ・侵入禁止エリアを示す看板や、横断幕の設置を徹底します。
- ・不適正利用者への放送や対面による指導の実施により、利用の適正化を図ります。

②東なぎさへの立入対策

- ・客を乗せた船で東なぎさへ侵入する業者に対し、葛西警察署、湾岸警察署、東京海上保安部との連携により、徹底した対策を行っていきます。

③違法な漁に関する対策

- ・東京都漁業調整規則を踏まえた禁止行為の周知徹底を行います。
- ・東京海上保安部と連携した迅速な通報を実施する等、違法者に対する適切な措置を実施していきます。

④不適正利用に対する予防措置

- ・制札板の設置やパンフレット類の配布を行います。
- ・巡回による注意・指導の強化を行います。

5. 積極的な情報発信

①機能拡充された公園協会ホームページからの発信

- ・年間 3,900万アクセスの圧倒的な認知度を誇るホームページ「公園へ行こう！」を活用した情報発信
葛西海浜公園ホームページから、動植物の情報、ライブカメラ映像などの情報を伝えていきます。
- ・ツイッターを通じた即時性のある情報発信
「葛西臨海公園園長の採れたて情報」により、気象情報、防災情報等の最新情報を随時提供します。

②地域と連携した情報発信

- ・江戸川区報、ローカル新聞、区内地域ガイド（江戸川区、えどがわ環境財団など）、葛西臨海公園内各施設等とのタイアップによる広報活動を通じ、地元への浸透を図ります。

③公園協会独自ツールによる広報

- ・公園協会発行誌（「ひろば」年 4回発行）による広報を積極的に行います。
- ・東京パークフレンド会員（東京都公園協会友の会）へのニュースレターによる情報発信を実施します。
- ・月 2回発信する公園協会メールマガジンにより、季節の見どころなどの情報を提供します。

④葛西臨海公園等との連携広報

- ・葛西臨海公園内のクリスタルビュー掲示板やセンター前掲示板、駅前噴水ひろば掲示板、JR 駅構内掲示板、園内アナウンスなどを駆使し、来園者への情報発信を行います。

- (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。

ニーズを的確にとらえ多様な方に満足していただく取組

葛西海浜公園は貴重な自然資源である干潟と、都心から近接した場所で、潮干狩りなどの自然体験ができる人工なぎさを持ち、広大な自然環境の中で休日を終日過ごすことのできる豊かな魅力を持っています。

また、海浜公園と隣接し、利用者のエントランスとなる葛西臨海公園も、地域住民のみならず、他県や海外からも多くの来園者が訪れます。海風に吹かれながらゆったりと時間を過ごせる広場や、水族園などのレクリエーション施設とともに、リゾート的な要素の強い公園です。

過去には、なぎさで散歩するなどの素朴な楽しみ方で休日を過ごされる来園者がほとんどでしたが、少子高齢化や情報化社会の進展、生活スタイルの多様化、人々の国際交流の活発化、アウトドアスポーツの流行などにより、余暇の過ごし方も個性的になってきています。

また、自然環境保護への関心、東日本大震災以来の防災意識の高まり、東京湾岸区域も重要開催地となる、オリンピック・パラリンピックを5年後に控えたスポーツ機運の高揚、外国人来園者の増加、子どもへの環境教育に対する関心なども高まりを見せています。

さらに、個人のボランティア活動への関心の高まりや企業 CSRなどの組織的な公益活動の場として期待されています。

このように、公園を取り巻く社会環境は劇的に変化してきており、公園利用者のニーズはますます多様化していくと考えられます。

公園協会では、顧客満足度調査等のアンケートを実施するなど利用者ニーズの把握に努め、このような多様な価値観を持った利用者に満足していただくため、以下のような取組を進めます。

1. 自然とのふれあい

自然環境を保全しつつ、その自然を活用して魅力と価値を伝えます。

- ①コアシサシ等の野鳥の営巣への配慮など、自然環境の保全・管理を行います。
- ②公式ホームページやツイッター等を活用して、なぎさの自然の貴重さや景観の美しさを広く伝えます。
- ③自然観察会や野鳥観察会を開催し、生物多様性の理解を深める普及啓発に取り組みます。

2. 安全・安心・快適

防災への取組を通して、利用者に安全・安心を感じていただきます。

また、誰もが気持ち良く公園を利用できるよう細心の注意を払い、マナーアップを推進します。

- ①津波警報時の避難等が迅速に行えるよう、日頃から避難訓練等を実施します。
- ②釣りやバーベキューのニーズの増大を受け、チラシや園内放送等を通じて、マナーアップキャンペーンの実施などにより、マナーの向上に取り組みます。

3. 増加する外国人利用者への対応

ハードとソフトの両面の質を向上し、おもてなしを感じていただきます。

- ①オリンピックを控え、増加する外国人利用者に対応するため、園内表示、アナウンス、公園マップ等のパンフレットを多言語化（英・中・韓）し、注意喚起及びインフォメーションの向上に努めます。
- ②職員の対応能力を高めるため、マニュアル、OJX、研修等を通じ、接客技術の向上を図ります。
- ③広報用の印刷物などを多言語化して作成配布し、利用のマナー向上に努めます。

4. 多世代交流の促進

公園が持つ機能と培ってきた協力関係を活用して、幅広い世代に公園を利用していただきます。

- ①高齢者も若い世代も利用する公園の機能を活かし、交流のきっかけとなるプログラムを提供することで多世代交流拠点としての機能を強化します。
- ②「海苔すき体験」「葛西臨海たんけん隊」等のサポート技術を活かし、大学やNEOなどと連携しながら、子どもの体験活動・学校外教育を積極的に受け入れ、公園利用の機会を拡大します。

5. 多様な主体との連携

個人から団体まで様々な主体と連携することで、協力関係の輪を広げます。

- ①西なぎさの清掃活動、葛西臨海公園とのコラボレーションによる活動等、ボランティアや企業のCSR活動を積極的に受け入れ、連携の輪を広げます。

(3) 葛西海浜公園では、様々なボランティア団体、NEO、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。

ボランティア団体等との協働・連携

1. 都民協働の基本的考え方

公園の魅力を高める協働コーディネーターとして、葛西臨海公園と一体となり多様な主体と連携・協力し、公園を核とした地域の活性化に寄与します。

(1) 協働のきっかけづくり

- ・参加しやすく楽しいイベント開催等の工夫を重ね、都民協働のきっかけをつくります。
- ・なぎさのごみ拾いボランティアなど、CSR活動企業の募集を進めていきます。
- ・地元小中学生の体験学習を葛西臨海公園との合同プログラムで実施し、立地を活かした学びの場を提供します。
- ・協働の情報を協会ホームページやツイッターで発信し、理解を深めていただきます。

(2) 活動しやすい環境づくり

- ・活動に必要な道具・資材・設備等の支援を行い、すぐに活動に取り組める仕組みづくりを行います。
- ・海水浴体験イベントのように、関係各機関との調整を図り、ボランティアの方々の積極的な参加を促進します。

(3) 協働の和を広げる仕組みづくり

- ・地元 NEO と連携して取り組んできたイベント、「里海祭り」、「海苔すき体験」などを通し、江戸前の海の文化を来園者に広く伝え、今後の東京湾の自然回復への理解を深めていただきます。
- ・自然観察会の実施などにより、葛西臨海公園鳥類園の NEO や葛西臨海水族園との連携を強化します。
- ・大井野鳥公園など、他の海上公園と自然情報などを共有し、他海上公園指定管理者との情報交換により、管理水準を高めます。
- ・谷津干潟自然観察センター、行徳野鳥観察舎等、野鳥をテーマとした施設と連携し、自然情報や傷病鳥獣、鳥インフルエンザ情報等を共有して、野鳥の保護や利用者の安全に配慮した管理を行います。

(4) 協働を支える土台作り

- ・研修等で活動をコーディネートできる職員能力の強化を進めます。
- ・緑と水の市民カレッジ等と連携してボランティアの能力向上を行います。



里海祭り（べか船体験）



海苔すき体験



協働による海岸清掃

(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。

都民等の様々な要望・苦情に対応するための取組

1. 基本的な考え方

私たちは、公益財団法人として公平・公正な対応をモットーとし、また、公園管理のプロフェッショナルとして法令に準拠した毅然とした対応を実施してまいります。葛西臨海公園と一体となって、要望等には適切かつ迅速に、誠意をもって対応するとともに、相反する意見がある場合は、双方の言い分を丁寧に聞く対話型の対応を行います。

公園利用者等との十分な話し合いを経た結果、よりよい公園管理のために新しいルールづくりが必要と判断される場合は、東京都と協議・調整して、実施に向けて取り組んでいきます。

2. 要望の把握等の方法

(1) 日常的な苦情・要望・意見の把握等

サービスセンターでの窓口対応・電話対応・ご意見箱への意見や、園内巡回時の声掛け等による利用者の声の把握に加え、本社・お客様総合窓口寄せられる電話・FAX・メール・手紙等、多様な手段により寄せられる苦情・要望の収集・整理とデータベース化、業務・サービス改善に向けたフィードバックシステムの一層の充実を図ります。

(2) 顧客満足度調査・イベント時のアンケートの実施

定期的な顧客満足度調査の実施による苦情・要望・ニーズの把握及び客観的な事業評価の確認を実施します。また、イベント時のアンケート結果を基に内容を検討することで、更なる公園の魅力向上に役立てていきます。

(3) 地域住民・公園利用者等とのコミュニケーション機会の拡充

地域の公園・私たちの公園として地域住民の方々に愛される公園として、地域と一緒に公園の魅力向上に取り組んでいく仕組みを構築するため、地域住民・公園利用者との直接対話できる機会を拡充し、管理運営マネジメントに活かしていきます。また、公園利用者等が気軽に公園に関する様々な意見・要望等を伝えることのできる「利用者の意見提案コーナー」を設置し、管理に反映していきます。

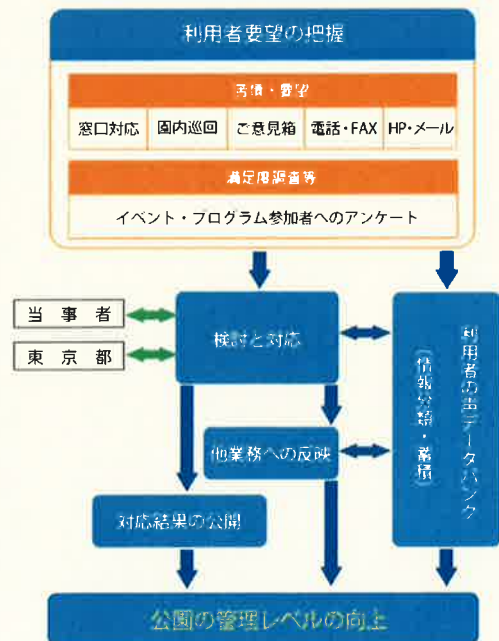
3. 対応及び業務への反映 ～「利用者の声を活かす公園管理改善システム」

利用者の様々な声については「利用者の声データバンク」に登録して情報を共有します。安全・安心に係る緊急性の高いもの等については迅速に対処するとともに、直ちに東京都に連絡・調整を図ります。

その他の苦情・要望等については、法令に基づき公平・公正の観点を重視し、利用者の声を丁寧・誠実に聞いて、解決に向けた話し合いを実施していきます。それでも合意が得られない場合や、相反する対立意見が存在する場合等は、当事者や関係機関等のステークホルダーの方々との話し合いの場を持ち、東京都とも協議・調整を行って、場合によってはルールの改正等の提案を行う等、よりよい解決策を導き出していきます。

これらの結果については、社内のイントラネット「利用者の声データバンク」により社内共有するとともに、「事業進行管理会議」において検討を加えます。特に、公園の質の向上やお客様の満足度向上につながる案件については、CS（お客様満足度）推進委員会等を開催して、PDCAサイクルに基づき、よりよい改善に努めます。また、苦情・要望等の対応状況については、サービスセンターの掲示板により利用者に公開する等、「利用者の声を活かす公園管理改善システム」の運用により、公園利用者の信頼・満足度向上を図っていきます。

<利用者の声を活かす公園管理改善システム>



- (5) 葛西海浜公園の魅力を上向きさせ、利用促進を図るため、指定管理者自らが経費を負担し、自主的な事業を実施することも重要となります。指定管理者として自主的な事業を行う際の計画内容を記入してください。

利用促進を図るための自主的な事業計画

私たち公園協会は、都民協働や企業連携のノウハウや葛西臨海公園内の他の施設との連携など、これまで築いてきた関係を最大限に活用し、なぎさの魅力発信や美化推進に努めます。

1. 観察会

① 海辺の観察会

- ・貝類、鳥類等、海辺に生息している生物の観察の機会を提供します。葛西臨海公園鳥類園の管理スタッフにより、定期的に、鳥類園における淡水、汽水、そして葛西海浜公園の海辺と、バリエーション豊かな生育環境の中で、冬の渡り鳥の季節なども含め、一年を通して楽しめる、他の公園にはない観察会を実施します。

② 水族園と連携した観察会

- ・水族園の専門ガイドにより、海辺の観察会を通し生物の自然環境を理解していただき、なぎさの環境保全を広く伝える教育活動を行います。



クロツラヘラサギ

2. ER活動

① 葛西臨海公園のイベント時のER活動

- ・夏のイベント開催時に、葛西海浜公園の鳥類の写真、なぎさの貝等を含めた生物、夏の海水浴風景等をテーマとした写真展を開催して、西なぎさの魅力をERします。
- ・消防署、東京海上保安部などと協力し、高波、津波などの水害についての啓発ポスターの掲示や説明等、水辺での事故を未然に防ぐための啓発活動を実施します。

② ビーチコーミング

- ・ごみ問題やなぎさの美化活動に関心を持っていただくための啓発活動の一環として、なぎさに流れ着く貝殻を集め、それを使った写真フレームの作成等のアート体験を開催します。



ビーチコーミングの作品

3. 体験イベント

① 公園管理体験

- ・サービスセンターの業務を、施設見学の方や一般の方々にも体験していただき、公園への理解を更に深めていただきます。

② 双眼鏡レンタル

- ・双眼鏡メーカーとタイアップし、葛西臨海公園とともに、双眼鏡レンタルサービスを実施します。双眼鏡レンタル時に、メーカー作成の特製園内ガイドマップを配布し、公園だけでなく、東京湾の周囲を取り巻く、様々な都市の景観を別の角度から楽しんでいただきます。また、自主事業の観察会等への団体貸出も実施し、学習にも役立てていきます。



双眼鏡レンタルパンフレット

【4 維持管理等計画】

- (1) 葛西海浜公園を適正に維持管理していく前提として、葛西海浜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。

海上公園の社会的役割と位置づけについての認識

私たちは、東京都の職務を代行する指定管理者として、海上公園の社会的役割を正しく認識し、「海の自然を保全し、海を知り、海を楽しむ場」として海上公園の社会的価値を高めることを意識した、的確な管理運営を行います。

1 海上公園の社会的役割

海上公園は、海が果たすべき役割を十分に配慮した上で計画的に自然を保全し、都民が自然とふれあいながら、スポーツやレクリエーションが楽しめる場として、葛西沖から羽田沖までの海域に体系的に整備された公園群であり、整備・管理に当たっては、都民の参加を得て、よりユニークなアイデアを投入するという都民の知識と経験を積極的に活用していくものとなっています。

また、東京都海上公園審議会が平成 14 年 2 月に示した答申では、今後の海上公園のあるべき姿を“都民とともに育む、緑豊かで活気にあふれた水辺空間”としており、これを実現するために「公園利用の活性化」、「自然の再生」、「都民との協働」という 3 つの基本的視点から施策に取り組むべきであるとされています。

こうした考え方と、多様化する利用者ニーズへの対応、公園を核とした地域社会づくりや地域環境向上への貢献といった社会的要請を踏まえ、私たちは、これからの海上公園は、**多様な主体の連携・協力のもとで、東京の海の自然を保全するとともに、その海を知り、楽しむ場となること**が社会的役割であると捉えています。

2 海上公園の社会的役割を踏まえた葛西海浜公園の管理運営

これからの海上公園の社会的役割と、葛西海浜公園の成り立ちや自然特性、利用特性を踏まえ、**海の自然の保全・再生に多様な主体と連携して取り組むとともに、レクリエーションの場にとどまらず、東京の海の歴史や自然を知る場として多くの人に活用されるよう促すこと**を通じて、**海上公園の社会的価値をより高めることが重要である**と考え、以下のような取組を更に強化・充実させていきます。

- ・東京の海と、そこで育まれた文化に対する理解を深め、東京最後の自然の海である葛西沖、三枚洲の環境保全の大切さや自然の回復の状況について、東京都、都民、企業、NEQ、専門家等の多様な主体と連携しながら、広く情報発信していきます。
- ・湾岸部のレクリエーション拠点として、公園の美観の保持と安全対策を徹底するとともに、多くの人に海の魅力を伝えることで利用を促進します。
- ・東京の海の歴史や自然を知る環境教育、海を楽しむレクリエーション、ボランティア活動など、葛西海浜公園を舞台とする多様な主体の様々な活動を促し、支援を行っていくことで、都民により東京の海に親しみを持ってもらえるよう貢献していきます。
- ・東京オリンピック・パラリンピック開催を踏まえ、特に、隣接してカヌー・スラローム競技が行われる会場であることも意識して、世界の人々を東京の海にお招きしておもてなしするにふさわしい管理運営の体制を整えていくとともに、世界に向けて東京の海を紹介していく場ともしていきます。

(2) 葛西海浜公園を適正に維持管理するための基本方針について記載してください。

安全性、快適性を重視した計画的な維持管理

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

1 計画的・効率的・機動的な維持管理

財源と人的資源を効果的に使い良好な公園環境を保つため、これまでの管理を通して得た管理ポイントの知識や管理ノウハウを活かすとともに、ライフサイクルコストを意識した維持管理に取り組みます。

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

① ライフサイクルコストを意識した維持管理

・予防保全的観点から施設の状況をきめ細かく確認し、的確な維持補修を行うことにより施設の長寿命化を図り、ライフサイクルコストの低減化に努めます。

② 葛西臨海公園との協力による効率化

・苦情対策、安全対策など、特に、早期対応が求められる大掛かりな作業が発生した場合には、防災公園グループとの「共同作業」を実施し、迅速かつ効率的な維持管理に努めます。

③ きめ細やかな対応と機動性の向上

・施設の維持管理に当たっては、職員によるきめ細やかなメンテナンスを行います。
・災害復旧等には、人員の集中投入と特約店施工により一刻も早い機能復旧を機動的に行います。

2 葛西渚橋の適切な維持管理

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

■ 葛西渚橋の適切な維持管理

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

3 海浜の自然環境保全に配慮した維持管理

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

① 自然環境調査の継続・発展による計画的な維持管理

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

② 海浜の特性に応じた自然環境の保全・回復

・海上公園で唯一自然の海を残した東なぎさは、自然保護地区として原則として手を加えず自然遷移

に任せます。

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

4 安全・安心で快適に利用できる海辺環境の提供

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

① 安全に利用できる美しいなぎさの維持

- ・毎日、職員が西なぎさを巡回し、施設の破損・悪戯・落書きなどの有無、ゴミの飛散、波打ち際の貝殻等の状況、不審物や漂着物等の有無等の確認を行い、異常を発見したときは速やかにサービスセンターに連絡し、適切に対応します。また、積極的に清掃し、美しく安全ななぎさの環境を維持します。
- ・禁止事項や注意事項、イベント案内等の手作りの掲示物も、海辺の景観やイメージを損ねることのないよう、デザインや掲示場所に十分に配慮します。

② より多くの人を楽しめる環境づくり

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

③ 水難事故や傷害に対する安全対策

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

5 航行安全施設等海域施設の適正管理

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

① 航行安全施設の適正管理

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

② 護岸、人工海浜の安全対策

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

③ 適正管理のための体制整備

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

(3) 葛西海浜公園を適正に管理するためには、東京都と連携を密にした上で、業務の内容を絶えずチェックする必要があります。維持管理業務を着実に遂行するための東京都との連携・協力・検査体制及び指定管理者による業務の指導・監督・検査体制について記載してください。

東京都との連携及び着実な業務遂行

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

今後も、葛西海浜公園サービスセンターを葛西臨海公園サービスセンター、防災公園グループ統括部署、本社がサポートする体制で着実に維持管理業務を遂行していきます。

1 東京都との連携・協力・検査体制

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

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

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

なお、東京都の検査に際しては以下のような準備体制で臨みます。

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

2 業務の指導・監督・検査体制

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

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

- ・ 業務が確実に履行されるよう、綿密な事前協議や仕様に基づく細部にわたる指示等、指導・監督を徹底します。
- ・ 外部委託業者を対象とする安全講習会を実施し、安全確保に努めます。
- ・ 造園・土木施工管理技士、造園技能士等の資格を持つ職員が、適切な指導監督を行います。
- ・ 業務の経過状況については担当の監督員が確認をし、履行完了については監督員とは別の所属の者を検査員として指定して検査を行います。
- ・ 外部委託業者に対して成績評定・検査評定を行い、維持管理業務の水準を高めます。
- ・ 検査員・監督員については、OJT形式で、検査・監督能力の維持向上を図ります。



外部委託業者を対象とした
安全講習会

(4) 都民や東京都からの修繕等の要望に対してどのように対応するか、指定管理者としての考え方や対応姿勢について、経費支出の考え方を含めて記載してください。

安心して海に親しめる公園にするための修繕

都民や都からの修繕等の要望に対しては、該当箇所を確認した上で、誰もが安心して海に親しめる公園になるよう、景観面にも配慮しながら迅速かつ適切に対応します。

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

1 施設修繕等の要望に対する考え方と対応姿勢

① 修繕要望に対する考え方

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

なお、修繕の範囲を超える要望があった場合は、改良等が求められる事項として東京都に伝えます。

② 対応姿勢

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

2 経費支出の考え方

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

① 年間経費予測のノウハウを活かして予算執行計画を策定

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

② 効果的な施設補修・改良と改修提案の実施

- ・各施設の老朽化等の状況を精査し、維持管理・補修履歴情報等を集約し、効果的な施設補修・改良を行います。これらの情報を都に示すとともに改修提案を行う等、積極的に施設改良、魅力向上を図ります。

(5) 日々起こりうる事故の予防及び事故が発生した場合の応急対応について、葛西海浜公園の特性を踏まえ、指定管理者としての危機管理に係る具体的な取組及び体制を記載してください。併せて、地震等災害の発生時における対応についても記載してください。

事故や災害に備える日常的な安全対策の強化

葛西海浜公園では、水難事故や落雷等、命に関わる事故や災害への対応にも万全を期します。こうした事故を未然に防ぐため、日常の安全点検強化を通じたハード面での安全確保を図るとともに、ソフト面においても職員や利用者に対する安全意識の醸成に努めます。

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

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

1 事故を未然に防ぐ安全対策

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

① 危険箇所等の把握

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

② 日常業務における監視と安全点検の強化

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

■監視・安全点検の強化

サービスセンターからの監視	<ul style="list-style-type: none"> ・双眼鏡にて水路、西なぎさ全域の利用状況、危険行為等の安全監視 GW 週間、7・8月および利用の多い時期：30分おき その他の時期：1時間おき
西なぎさ巡回での監視	<ul style="list-style-type: none"> ・案内所に常駐するスタッフが西なぎさ全域を巡回 危険行為等に対しては注意 混雑時、干満終了時、波浪状況に応じ巡回を強化 夏休み期間の7月下旬から8月末まではライフセーバーによる監視
警備委託	<ul style="list-style-type: none"> ・夜間警備：閉門30分前から4時間、園内警備 ・年末年始警備：12月29日から1月3日まで8時半から17時15分まで園内警備 (※1月1日は、初日の出の4時半から園内警備)
水域施設の監視・点検	<ul style="list-style-type: none"> ・灯浮標、標識灯の位置確認、点滅確認 ・係留器具(鎖)の磨耗度や本体の水密性等の定期的な目視点検

③ 利用者への注意喚起

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

■利用者への注意喚起

看板類の設置	<ul style="list-style-type: none"> ・遊泳禁止看板(移動式)を葛西渚橋の前後に配置 ・遊泳禁止、危険生物(アカエイ、クラゲ等)のイラスト看板を西なぎさに設置 ・その他、必要に応じ注意喚起看板を製作設置
園内放送	<ul style="list-style-type: none"> ・利用状況に応じ、遊泳禁止、迷惑行為禁止等の放送 ・その他、気象状況に応じ、注意喚起、避難等の放送
印刷物の配布	<ul style="list-style-type: none"> ・利用案内、禁止事項、危険生物等を紹介したチラシを案内所等で配布
その他	<ul style="list-style-type: none"> ・救助デモンストレーション：夏季、安全啓発を目的とした実演

④ ファーストエイド体制の確立

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

2 事故発生時及びその後の適切な対応

事故が発生した際には、以下のように適切に対応します。

■ 事故発生時の対応手順

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

3 気象災害に対する事前の備えと事後の対応

暴風、高潮、津波、雷等による気象災害に対しては、気象情報会社（株）ウェザーニューズより入手したリアルタイムの気象情報を活用し、職員参集体制の準備や利用者への注意喚起等により、予防・リスク低減措置を行います。特に、ハザードマップにより事前に把握している危険箇所については、立入規制を行う等迅速に対応します。

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

■ 気象災害に対する事前の備えと事後の対応

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

4 地震災害に対する事前の備えと事後の対応

隣接する葛西臨海公園は災害時における大規模救出救助活動拠点及び避難場所に指定されているほか、葛西海浜公園も人工なぎさが災害時緊急離着陸場候補地（ヘリポート）、水路が海上輸送路とされており、災害時の応急・復旧拠点としての役割を果たすことが求められています。

このことに鑑み、日頃から災害時の対応を意識した管理を行うとともに、葛西臨海公園サービスセンターと連携・協力した、防災訓練の実施や防災意識の普及啓発活動を推進します。

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

■ 地震災害に対する事前の備えと事後の対応

事前の備え	<ul style="list-style-type: none"> ・葛西臨海公園サービスセンターとの連携・協力による取組 ・非常時の職員参集体制整備、AED 講習会、情報伝達訓練等震災時初動対応訓練の実施
地震災害発生後の対応	<ul style="list-style-type: none"> ・職員、特約店による園内の安全確認 ・公園利用者の避難誘導及び立入禁止措置 ・東京都への報告と連携