

# 都立東京臨海広域防災公園

## 事業計画書

西武造園(株)・(株)NHK アート共同体

# 目 次

## I 支出計画

## II 事業計画

### 1 管理運営に関する基本的事項

- (1) 公の施設の管理に対する基本的考え方
- (2) 都立公園の管理における基本理念

### 2 人員配置計画等

- (1) 人員配置計画
- (2) 組織体制・指揮命令系統と役割分担
- (3) 人材の確保と職員の技術・能力向上への取組

### 3 運営管理計画

- (1) 都立公園の管理運営についての方針と具体的な取組
- (2) 利用者要望の把握方法と管理業務への反映方法
- (3) 質の高いサービスを提供するための具体的な取組
- (4) 公園の魅力向上と利用促進を図るための自主事業等の提案
- (5) オリンピック・パラリンピックを契機とした公園の魅力向上の取組

### 4 施設維持管理計画

- (1) 適切な維持管理を行うための取組
- (2) 事故及び自然災害、感染症等を未然に防ぐための安全対策、発生時の対応
- (3) 要望やオリンピック・パラリンピックに向けた施設補修、施設改良への取組
- (4) 維持管理業務の進め方

### 5 基幹的広域防災拠点としての取組

## I 支出計画

単位:千円

年 度	合 計
28年度	52,628
29年度	52,628
30年度	52,628
31年度	43,851
計	201,735

## II 事業計画

### 1 管理運営に関する基本的事項

#### (1) 公の施設の管理に対する基本的考え方

##### 1) 指定管理者の役割

都立公園は、都民の福祉の増進と生活文化の向上に寄与することを目的として設置された公の施設です。指定管理者は、公園の設置目的と、東京都の「パークマネジメントマスタープラン」（平成27年3月）をふまえ、行政（東京都）の代行者として、平等かつ公平な取り扱いによる安全で快適な公園管理運営を行う責務があります。

##### 2) 基本的な考え方

###### ●東京都とともに、さらに魅力ある公園づくりを推進

私たちは、指定管理者としての役割を踏まえ、東京都が掲げるパークマネジメントマスタープラン「『世界一の都市・東京』の公園を創るパークマネジメント」を実践するとともに、東京都と一体となって、世界に誇る公園づくりに挑戦していきます。

###### 基本理念1. 東京オリンピック・パラリンピック開催に向け、「都市の魅力を高める」公園づくり

「世界一の都市・東京」にふさわしい公園を目指します。また、東京オリンピック・パラリンピックの開催に伴うインバウンドへの対応をはじめ、お子様連れ、高齢者、障がい者の方など、あらゆる利用者が公園を快適かつ安全にご利用いただけるようなユニバーサルサービスを充実させます。さらに、公園におけるスポーツやレクリエーションプログラムを充実させ、都民の健康増進に寄与します。

###### 基本理念2. 首都直下地震にそなえる、「高度防災都市を支える」公園づくり

平成23年に発生した東日本大震災の経験を踏まえ、緊急時における連絡手段の確保や、帰宅困難者の支援などの新たな視点を加え、日ごろから定期的な訓練を実施し、発災時における対応の強化・充実に努めます。また、都民が楽しく気軽に参加できる防災学習プログラムなども開催し、都民一人一人の防災力向上に寄与します。

###### 基本理念3. 地球環境へ配慮した、「生命を育む環境を次世代に継承する」公園づくり

世界的なエネルギー大量消費等による地球環境への負荷増加による地球温暖化への懸念や、生物多様性に対する国際的な危機意識は年々向上しています。公園の管理運営においても生物多様性向上に配慮した植栽管理や、省エネルギー化を推進します。また、環境学習プログラムの開催などを通じて、都民への普及啓発活動も実施します。

###### 基本理念4. 少子高齢化社会や多様なニーズに対応する、「豊かな生活の核となる」公園づくり

少子高齢化が進む社会に対応し、より多様な利用者のニーズに応え、快適・安全に利用できる公園づくりに努めます。利用者からの声を広く収集し、PDCA マネジメントサイクルによって管理業務へ反映します。また、公園の広場などを活かして、高齢者の健康づくりや子育て支援、世代間交流を推進するプログラムを開催し、公園が核となった地域のにぎわいづくり・活性化にも取り組みます。



## (2) 都立公園の管理における基本理念

### 1) 東京臨海広域防災公園の管理運営における基本理念

私たちは、公の施設の管理における基本理念や、「東京臨海広域防災公園マネジメントプラン」に掲げられた、今後の10年間を見据えた公園づくりの目標や方針等を踏まえ、都立東京臨海広域防災公園（以下、「本公園」という。）の管理運営を行います。

#### 1. 基幹的広域防災拠点としての機能を発揮する安全・安心の対応と体制

本公園は、「東京臨海部基幹的広域防災拠点」として整備されています。

平常時には、関係機関と連携した各種防災訓練を定期的を実施します。また、防災に関する体験学習プログラムの実施、訓練の受け入れの場として利用していただくための広報・PRを行う等、都民の防災力向上に寄与します。

発災時には、基幹的広域防災拠点の速やかな開設に向けて国営公園や関係機関等と密に連携し、迅速かつ的確に対応できる体制を整えます。



都民の防災意識を啓発する  
防災学習プログラム実施

#### 2. 日本を代表する防災公園・国際的な観光拠点としてサービス充実

本公園が立地する有明地区には、2020年の東京オリンピック・パラリンピック競技会場の複数設置が予定されています。大会の開催に向けて、公園に訪れる多様な利用者に配慮した改修や、施設等の快適性の向上に努めます。

また、国内外からの利用者増加を見込み、チラシや園内掲示物等の多言語化や、ユニバーサルサービスの充実に取り組むとともに、日本を代表する防災公園として、インバウンド誘致の広報・PR活動を実施します。



わかりやすい  
公園案内板の設置

#### 3. 民間ネットワークを活かした、多様な連携による魅力向上プログラム充実

都立公園の魅力さをさらに高め、東京都の活性化に寄与するため、共同体のもつネットワークを活用して、民間活力の導入・多様な連携によるプログラムを拡充します。近隣施設等とも連携し、公園の利用促進や地域のにぎわいづくりに取り組みます。

また、東京湾臨海部の緑の拠点として、快適・清潔な空間の維持管理を徹底するとともに、市民協働による花の彩り等をさらに充実させ、魅力的な憩いの場を提供します。



都民協働による「みんなで公園  
に花を咲かそうプロジェクト」

#### 4. 都民の健康増進に寄与するスポーツプログラムの充実

東京オリンピック・パラリンピックの開催を契機として、スポーツ活動の機運を盛り上げ、都民の健康づくりの推進に寄与するため、本公園の広大な園地を活用した様々なスポーツプログラムを開催します。「かけっこ教室」から「パークヨガ」「太極拳」など、子どもから大人、高齢者の方まで、どなたでも気軽にご参加いただける内容を拡充します。



健康増進のための  
スポーツプログラム実施



## 2) 共同体のノウハウ・実績の活用と役割分担

私たちは、本公園の管理運営業務に必要な経験・実績と知識やネットワークをもつ2社の共同体です。公園の基本理念を実現するために、2社が持つ専門性や特性を相乗的に発揮して民間の力の活用を図るとともに、コンソーシアムのメリットが最大限発揮できるよう、実績豊富な代表企業がトータルコーディネートします。

また、多様なネットワークを活かし、協力団体や関係機関・近隣施設との連携や、地域や都民・ボランティアとの協働を促進します。

### ① 民間ネットワークを活かし、柔軟な対応が可能なコンソーシアム

#### ●代表企業：西武造園株式会社

*“人”と“みどり”の環境創造サービス企業*

- ・西武グループの企業であり、グループ企業である西武鉄道・西武バスなどの公共交通網やホテル事業などとも連携し、公園の利用促進・魅力向上を推進します。
- ・全国 49 箇所 135 公園（平成 27 年 11 月現在）の都市公園等の管理運営実績があり、これまで蓄積してきた管理運営ノウハウを活用した、質が高く安定したトータルパークマネジメントおよび造園技術を提供します。

#### ●構成企業：株式会社 NHK アート

*テレビ美術の伝統を通し、多様な創意を発揮*

- ・国内外のテレビ美術や博覧会事業、イベントの企画・演出等の実績に基づく、高い企画力・表現力などを活かして、本公園における楽しく防災学習ができるプログラム等を実施します。
- ・NHK グループの企業であり、グループ企業のテレビコンテンツを活かしたプログラム展開を行います。



各社の強みを相乗的に発揮する  
コンソーシアム

### ② 多様な協力企業ネットワークの活用

私たちが、これまでの管理運営において既に構築している、地域・近隣施設・関連機関等との連携をより一層充実させます。

当共同体構成員は、2社とも企業グループに属しており、公共交通・ホテル事業などグループ企業の強みを活かした連携にも取り組みます。また、代表企業は東京湾臨海部における緑空間の施工実績があり、多数の企業・団体等とのネットワークを構築しています。これらの多様なネットワーク・連携体制により、本公園の魅力をさらに高めます。



NHK グループの  
ネットワークを活かした  
防災キャラクターショー

#### ● これまでの実績

##### ・NHK グループのネットワークを活かしたイベント開催

構成員のグループ企業のネットワークにより、NHK 子ども向けアニメーションの「忍たま乱太郎」が防災について紹介する防災キャラクターショーや、NHK「趣味の園芸」の出演講師を招いたガーデニング講座などを開催しました。

##### ・西武鉄道の沿線配布冊子「西武ニュース」への掲載

西武鉄道(株)が発行している沿線情報冊子（西武池袋線、西武新宿線、東急線の各駅ラックで配布・6万部発行）に、本公園のイベント情報を掲載しています。

##### ・西武ホールディングスの広報プロモーションへの掲載

代表企業が所属する西武グループの、子ども向けサービスに関する広報プロモーション「こども応援プロジェクト」（年2回）に、本公園の紹介やイベント情報を掲載しています。



西武グループの  
ネットワークを活かした  
公園の広報・PR

## 2 人員配置計画等

### (1) 人員配置計画

#### ア 総括表

※国営公園の配置人員を含めて記載してください。また、都立公園分の配置人員がわかるように記載してください。

	役職	担当業務内容（具体的に）	能力、資格、実務経験年数等	雇用形態				一週間の勤務時間	備考
				常勤	非常勤	委託	その他 （具体的に）		
管理所配置人員	業務責任者 （都立公園所長）	都立公園マネジメント総責任者、年間管理、渉外、営業企画、植物管理等	公園の管理運営等の実務経験者（経験年数3年以上）	○	－	－		40時間	都立
	業務担当者 （都立公園副所長）	日常巡回、施設管理、催事（イベント・講習会の企画運営）、広報、協働事業等	イベント企画・運営実務経験者、類似施設における管理運営等の実務経験者（経験年数3年以上）	○	－	－		40時間	都立
	総括責任者 （国営公園管理センター長）	公園業務全体の企画立案 統括マネジメント （公園業務トータルコーディネート） ※収益施設等管理運営業務責任者兼務	公園管理運営士、公園の管理運営等の実務経験者	○	－	－		40時間	国営
	施設・設備維持管理業務責任者 （国営公園管理副センター長）	施設運営維持管理、催事（講習会・イベント・教室）	防災士、公園の管理運営等の実務経験者	○	－	－		40時間	国営
	植物管理業務責任者	植物・清掃管理、協働事業、広報、事務業務	1級造園施工管理技士、公園の管理運営等の実務経験者	○	－	－		40時間	国営
	施設・設備維持管理業務担当者	施設・設備維持管理業務責任者補佐業務	公園の管理運営等の実務経験者	○	－	－		40時間	国営
	植物管理業務担当者	植物管理業務責任者補佐業務	公園の管理運営等の実務経験者	○	－	－		40時間	国営
	収益施設等管理運営業務担当者	収益施設等管理運営業務責任者補佐業務	公園の管理運営等の実務経験者	○	－	－		40時間	国営
	パークスタッフ 1	受付催事担当各種作業補助	類似施設の接客サービス経験者又は同等以上の能力	○	－	－		40時間	国営
	パークスタッフ 2	受付催事担当各種作業補助	類似施設の接客サービス経験者又は同等以上の能力	○	－	－		40時間	国営
パークスタッフ 3	受付催事担当各種作業補助	類似施設の接客サービス経験者又は同等以上の能力	－	○	－		24時間	国営	

	役職	担当業務内容（具体的に）	能力、資格、実務経験年数等	雇用形態				一週間の勤務時間	備考
				常勤	非常勤	委託	その他 （具体的に）		
管理 所 配 置 人 員	パークスタッフ 4	受付催事担当各種作業補助	類似施設の接遇サービス経験者又は同等以上の能力	－	○	－		20 時間	国営
	パークスタッフ 5	受付催事担当各種作業補助	類似施設の接遇サービス経験者又は同等以上の能力	－	○	－		20 時間	国営
	パークスタッフ 6	受付催事担当各種作業補助	類似施設の接遇サービス経験者又は同等以上の能力	－	○	－		20 時間	国営
	パークスタッフ 7	受付催事担当各種作業補助	類似施設の接遇サービス経験者又は同等以上の能力	－	○	－		20 時間	国営
	パークスタッフ 8	受付催事担当各種作業補助	類似施設の接遇サービス経験者又は同等以上の能力	－	○	－		20 時間	国営
	パークスタッフ 9	受付催事担当各種作業補助	類似施設の接遇サービス経験者又は同等以上の能力	－	○	－		20 時間	国営
	パークスタッフ 10	受付催事担当各種作業補助	類似施設の接遇サービス経験者又は同等以上の能力	－	○	－		20 時間	国営
	パークスタッフ 11	受付催事担当各種作業補助	類似施設の接遇サービス経験者又は同等以上の能力	－	○	－		20 時間	国営
	パークスタッフ 12	受付催事担当各種作業補助	類似施設の接遇サービス経験者又は同等以上の能力	－	○	－		20 時間	国営
	パークスタッフ 13	受付催事担当各種作業補助	類似施設の接遇サービス経験者又は同等以上の能力	－	○	－		20 時間	国営
	パークスタッフ 14	受付催事担当各種作業補助	類似施設の接遇サービス経験者又は同等以上の能力	－	○	－		20 時間	国営
	パークスタッフ 15	受付催事担当各種作業補助	類似施設の接遇サービス経験者又は同等以上の能力	－	○	－		20 時間	国営
	パークスタッフ 16	受付催事担当各種作業補助	類似施設の接遇サービス経験者又は同等以上の能力	－	○	－		20 時間	国営
	パークスタッフ 17	受付催事担当各種作業補助	類似施設の接遇サービス経験者又は同等以上の能力	－	○	－		20 時間	国営
	パークスタッフ 18	受付催事担当各種作業補助	類似施設の接遇サービス経験者又は同等以上の能力	－	○	－		20 時間	国営
	パークスタッフ 19	受付催事担当各種作業補助	類似施設の接遇サービス経験者又は同等以上の能力	－	○	－		20 時間	国営
	パークスタッフ 20	受付催事担当各種作業補助	類似施設の接遇サービス経験者又は同等以上の能力	－	○	－		20 時間	国営
	パークスタッフ 21	受付催事担当各種作業補助	類似施設の接遇サービス経験者又は同等以上の能力	－	○	－		20 時間	国営
	パークスタッフ 22	受付催事担当各種作業補助	類似施設の接遇サービス経験者又は同等以上の能力	－	○	－		20 時間	国営



	役職	担当業務内容（具体的に）	能力、資格、実務経験年数等	雇用形態				一週間の勤務時間	備考
				常勤	非常勤	委託	その他（具体的に）		
管理所配置人員	収益スタッフ 1	物販・飲食施設担当 各種作業補助	類似施設の接遇サービス経験者又は同等以上の能力	—	○	—		20 時間	国営
	収益スタッフ 2	物販・飲食施設担当 各種作業補助	類似施設の接遇サービス経験者又は同等以上の能力	—	○	—		20 時間	国営
	収益スタッフ 3	物販・飲食施設担当 各種作業補助	類似施設の接遇サービス経験者又は同等以上の能力	—	○	—		20 時間	国営
	収益スタッフ 4	物販・飲食施設担当 各種作業補助	類似施設の接遇サービス経験者又は同等以上の能力	—	○	—		20 時間	国営
業務委託	警備員	警備業務（開閉門等）		—	—	○		—	都立
				—	—				
				—	—				
				—	—				

※職員一人ごとに記入してください。

※役職については、公園を管理運営するうえで必要と思われる役職（所長、警備員等）を記入してください。

※能力、資格、実務経験等は実際に配置する予定職員を想定のうえ記入してください。

※雇用形態は該当する欄に○をつけてください。その他の場合は具体的な雇用の形態を記入してください。

※「業務委託」については、警備や時間外の施設管理等に必要な人員を委託によって充てる際に記入してください。

※本表とは別に職員のローテーション表を作成し提出してください。（標準1か月分：様式任意）

## 標準ローテーション表

項目	日付																備考
	1 日	2 月	3 火	4 水	5 木	6 金	7 土	8 日	9 月	10 火	11 水	12 木	13 金	14 土	15 日	16 月	
業務責任者 (都立公園所長)		○	○	○			○	○	○	○	○			○	○	○	40時間/週(週休2日)
業務担当者 (都立公園副所長)	○			○	○	○	○	○			○	○	○	○	○		40時間/週(週休2日)
予 定		(防災体験学習施設 休館日)							(防災体験学習施設 休館日)		定例会議					(防災体験学習施設 休館日)	※プログラム開催時(2回/月程度)に合わせ、臨時従業員出勤 ※イベント開催時は、規模等に合わせ、臨時従業員出勤による随時増員を図る

項目	日付																備考
	17 火	18 水	19 木	20 金	21 土	22 日	23 月	24 火	25 水	26 木	27 金	28 土	29 日	30 月	31 火	— —	
業務責任者 (都立公園所長)	○	○			○	○	○	○	○			○	○	○	○	—	40時間/週(週休2日)
業務担当者 (都立公園副所長)		○	○	○	○	○			○	○	○	○	○			—	40時間/週(週休2日)
予 定							(防災体験学習施設 休館日)		共同体運営委員会					(防災体験学習施設 休館日)			※プログラム開催時(2回/月程度)に合わせ、臨時従業員出勤 ※イベント開催時は、規模等に合わせ、臨時従業員出勤による随時増員を図る

## (2) 組織体制・指揮命令系統と役割分担

### 1) 基本的な考え方 ～24時間365日いつでも対応できる管理体制～

私たちは、本公園を円滑に管理するため、以下の方針に基づき、指揮命令系統・連絡調整機能を発揮する体制を確立します。緊急時には、東京都をはじめ、地元自治体や消防署・警察署等と円滑な連絡・連携を進め、適切な対応を行います。

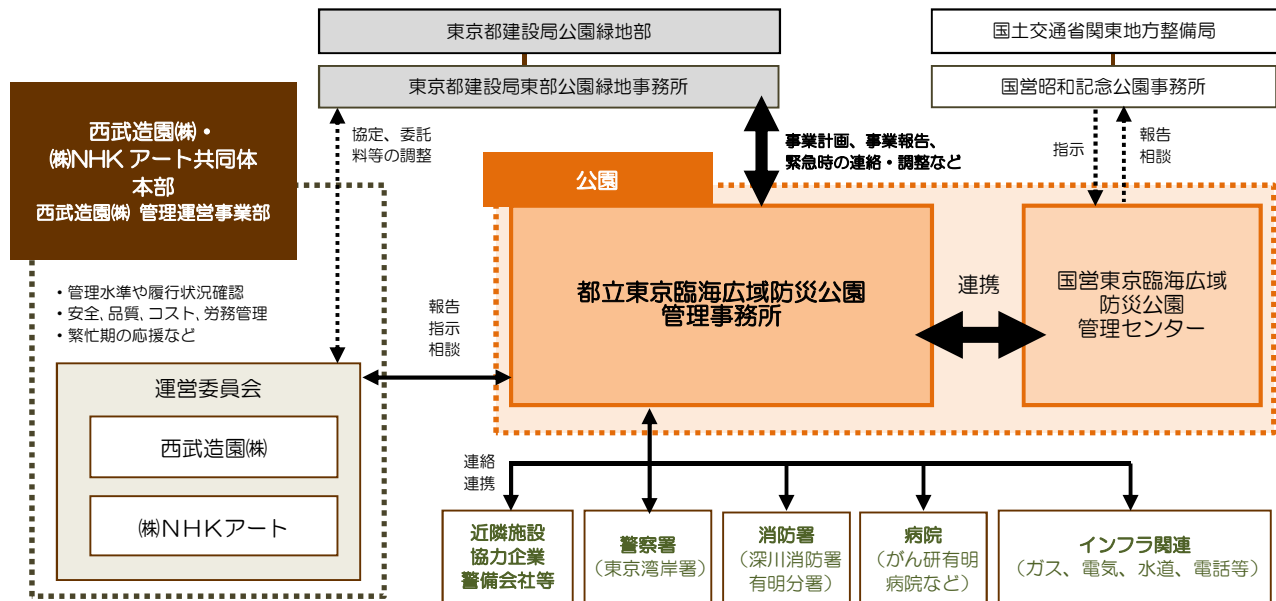
- 国営公園と一体となった効率的・効果的な指揮命令体制の構築
- 日常の綿密な報告・連絡・相談による、東京都や国事務所、近隣の一時滞在施設、消防・警察などとの連携体制の確立
- 国営公園と連携し、公園スタッフ全員を対象とした定期的な訓練の実施
- 発災時・緊急時における共同体本部からの人員・資材の支援

### 2) 組織体制及び指揮命令系統

私たちは主体的に問題を解決する力、変化に対応する力、実行力といった「現場力」を重視し、公園管理に必要な専門的知識・経験豊かなスタッフを配置して、責任ある事業執行を進めます。災害発生時には、共同体本部と公園管理所が密に連携するとともに、国営公園や関係機関などとも連携し、迅速な情報共有、問題・課題の早期解決に「組織力」で対応します。また、本公園の近隣に居住する共同体本部を含めた従業員による災害派遣チームを編成するほか、協力企業とのネットワーク等を活用して、緊急時などにおける参集・支援体制の構築を図ります。

#### ① 平常時

- ・共同体を統括する「本部」を代表企業である西武造園(株)内に設置し、下図のような役割分担で事業を執行します。



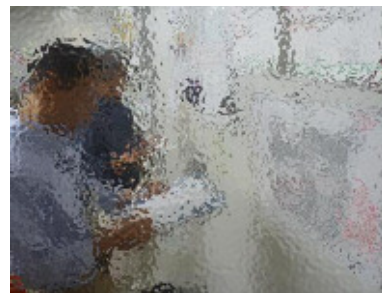
公園体制図

#### ② 夜間

- ・夜間や休園日における組織体制、役割分担については、原則として平常時と同様の体制を整えます。
- ・夜間や休園日に気象災害注意報や警報の発令が予想される場合は、気象災害対策計画書に基づき、状況に応じた「連絡体制」「待機態勢」をとります。
- ・夜間・早朝等、開園時間外に災害が発生した場合は、公園所長の業務用携帯電話を通じて東京都・本部、関係機関へ連絡を取り合うとともに、必要に応じて速やかに現地に参集します。利用者や地域住民の安全を確保するとともに、東京都・本部および国営公園管理者や関連機関との間で連絡・調整を行います。

### ③ 発災時

- 大規模地震や災害発生時には、速やかに緊急時体制を整え、東京都や関係機関、国営公園等と連絡調整しながら迅速に対応します。
- 初動対応として利用者の避難誘導・安全確保、園内・施設の点検を行い、迅速に東京都及び本部に報告します。
- 被害があった場合は、立入りや利用を禁止にするなど安全確保措置を最優先し、二次被害の拡大を防止します。
- 共同体構成員は、機材・物資・人員など、必要な支援を行います。また、本部の従業員を含め、近隣に居住するスタッフによる災害派遣チームを編成し、支援体制を整えます。
- ALSOK 安否情報システム等を用いて、各スタッフの状況確認を行います。
- 代表企業や協力団体などのネットワークにより、首都圏一円から重機・人材などを投入することで、公園内の安全・復旧活動を加速させる協力・支援体制を確立します。
- 発災時における体制・対応を徹底するため、関係機関と連携した定期的な訓練の実施や、園内の危険箇所を示した公園ハザードマップに基づくこまめな点検等を実施します。



公園ハザードマップの確認



水消火器による消火訓練

### (3) 人材の確保と職員の技術・能力向上への取組

## 1) 人材確保と配置の方針

公園の管理運営においては、さまざまな利用者ニーズを反映し、時代の変化に対応した公園管理を柔軟に実施できる人材が必要です。そこで私たちは、以下の方針に基づいた人材を確保し、公園に配置します。

- 公平・平等・安全を基本とした公の視点を持ち、公園管理に必要な知識・姿勢を備えた人材
- 公園管理に関わる「人材・資金・情報」をトータルにマネジメントできる経験豊富な人材
- 公園の特性に応じ、「防災」「維持管理」「イベント」「協働」といった多岐にわたる知識・技術を発揮できる「専門力」のある人材
- 「おもてなし」の心を持ち、明るい笑顔で対応ができるコミュニケーション能力がある人材
- 地域の資源や情報に詳しく、地域愛のある人材

また、ワーク・ライフ・バランスや男女共同参画に配慮した職場環境を整えます。

## 2) 業務執行体制

本公園を効率的かつ効果的に管理運営するため、総責任者としてマネジメント全般・植物管理等を行う業務責任者（都立公園所長）と、所長補佐やイベント・広報や施設の維持管理等を行う業務担当者（都立公園副所長）を配置します。

### ① 円滑に業務を執行するための体制

- 共同体代表企業である西武造園(株)内に本部を設置し、公園管理事務所と本部が一体となった円滑な管理運営を実践します。
- 国営公園と合同での業務責任者による定例会議（月1回）を開催し、公園の利用状況や課題等を情報共有し、相互連携体制を整えます。
- 共同体本部の従業員が出席する共同体運営委員会（月1回）を開催し、目標に対する取り組みの評価に基づく改善策の検討や、進捗確認、情報共有等を行い、共同体本部の支援策等を決定・実行します。

### ② 共同体本部の有資格者による支援等

人材配置において、各部署の業務内容に適した専門的な有資格者の配置を積極的に進めます。また、各構成団体に在籍する有資格者による支援体制、資格取得の奨励などにも取り組みます。

#### ● 共同体本部を含め所属する有資格者一覧（平成27年11月1日現在）

公園管理運営士	技術士
樹木医	一級建築士
1級造園施工管理技士	学芸員
1級土木施工管理技士	1級サービス接遇実務検定
植栽基盤診断士	準1級サービス接遇実務検定
街路樹剪定士	2級サービス接遇実務検定
遊具の日常点検講習修了者	防災士
グリーンアドバイザー	防火管理者
2級ピオトープ管理士	救命救急講習受講者
刈払機取扱作業者	危険物取扱主任者

## 3) 技術・能力向上の取り組み

定期的な研修（内部・外部研修、講義・ワークショップ等）や視察、OJT等によって、全スタッフに徹底した教育を行い、公園管理運営に必要な知識・技術の向上を図ります。特に首都直下地震や少子高齢化への対応に力を入れ、防災・安全管理や接遇をはじめとした様々なタスクをこなせるよう、スタッフ一人ひとりのレベルアップに力を入れます。また、各種マニュアルを活用して、均一で質の高いサービスを提供します。



普通救命講習



### ① 就業前研修

- ・業務開始時に、円滑に業務を遂行できるようにします。

項目	内容・方法
基本導入研修	基礎技術の習得（公園管理運営業務従事者の心得、安全管理、個人情報保護、緊急初動対応、法令等）
接遇研修	基本的な接客マナーや苦情対応、ユニバーサルサービスの習得
業務研修	勤怠管理方法や公園での業務に関する基本情報等の習得

### ② 業務開始後研修

- ・必要に応じて、従業員だけでなく委託業者も含め研修を実施します。
- ・法令遵守を基本としながら、「安全」と「接遇」を優先した研修教育を行い、その他公園管理運営に関する専門的教育（利用者の要望・苦情への対応方法、イベントの企画・実施、維持管理、安全管理、緊急時対応等）を実施することによって、常に技術を向上させます。
- ・効果的・効率的にイベントを実施するため、代表企業で作成している各公園のイベントデータベースを基に、情報共有ミーティングを実施します。



高齢者体験キットを用いたユニバーサル研修

項目	内容・方法	頻度
接遇研修	接客マナーや苦情対応、簡易的な手話等ユニバーサルサービスの習得	年1回
安全管理講習	安全管理に関わる各種講習、勉強会	年1回
技術・専門研修	植物・施設管理の技術習得・向上、園芸知識教育、遊具安全点検業務、草刈り研修、小型特殊車両講習	年1回以上
個人情報保護研修	個人情報保護の重要性理解、個人情報管理方法習得	年1回
普通救命講習	心肺蘇生法・AED・止血法等の習得	年1回
防災訓練・緊急対応訓練	被災時対応、避難誘導方法の習得、熱中症対策研修	随時
法令・コンプライアンス研修	指定管理業務に関わる法令名、内容の把握、コンプライアンスの習得・定着を図る研修	年1回
視察研修	他の指定管理物件、防災施設等の視察によるサービスの向上	随時
パークマネジメント研修	自主事業の企画、コーディネート能力開発、講習会参加等	年1回以上

### ③ マニュアルの改善・習得

- ・これまでの指定管理実績等から培ったノウハウを集成したマニュアルを活用するとともに、内容を常に見直し、改善します。業務開始前の確認や、定期的な読み合わせ等により、委託業者を含めた全従業員に対してこれらマニュアルの内容を習得させ、効果的・効率的に業務を遂行します。

項目	内容・方法
安全対策マニュアル	基本事項、事故防止及び対応、犯罪防止及び対応、火災防止及び対応、風水害対応、地震対応、応急手当等を記載
接遇マニュアル	身だしなみ、挨拶、電話対応、苦情対応等接遇の基本事項等を記載
ユニバーサルサービスマニュアル	障がい者の方に対する種別ごとの対応等を記載
個人情報保護マニュアル	個人情報の定義、収集・保管方法、取扱者等を記載
植栽管理マニュアル	作業手順、安全対策、管理内容等を記載
トイレ清掃基準マニュアル	衛生管理方法、トイレ清掃チェックシート等を記載
協働マニュアル	ボランティア活動の規程、コーディネート手法等を記載
委託業者入場教育マニュアル	作業手順、安全施工サイクル、危険予知活動、指差呼称、ヒヤリ・ハット等を記載
公園便利帳 (ポータブルマニュアル)	園内施設の維持管理方法・手順、緊急時対応方法、施設の紹介、公園の基幹的広域防災拠点機能、有明地区の一時滞在施設と公園からの避難経路、観光案内等を記載

## 4) その他の取り組み

### ● ワーク・ライフ・バランスの実現

時間外労働の削減、年休取得の奨励を積極的に推進し、仕事と生活が調和する職場環境を整えます。代表企業は、豊島区ワーク・ライフ・バランス推進企業に認定されています。



### 3 運営管理計画

#### (1) 都立公園の管理運営についての方針と具体的な取組

##### 1) 指定管理者としての管理運営の方針

本公園は、災害時に広域的な災害救援活動の拠点となる「基幹的広域防災拠点」として設置された、日本を代表する防災公園です。

2020年開催の東京オリンピック・パラリンピック等を契機として、日本の文化「おもてなし」・「防災文化」が世界から注目され、期待されています。また、東日本大震災の発生や、首都直下地震、南海トラフ巨大地震等の大規模自然災害の発生が懸念されるなか、ますます「防災」への都民の関心は高まっていくと考えられます。

私たちは、本公園の設置目的やマネジメントプランを踏まえ、多様な防災体験学習プログラムの実施や広報・PR活動を拡充し、都民の防災力向上に寄与します。

##### 2) 環境の変化や新たなニーズに応えるための具体的な取り組み

前述の方針を踏まえ、下記の内容を重点的に取り組みます。

#### 1. 利用者ニーズを踏まえた管理運営

アンケートや日々のコミュニケーションを通じて利用者の声を集め、公平・平等な視点のもと、公園の管理運営に反映することで、利用者満足度の向上に取り組みます。

- PDCA マネジメントサイクルによる業務改善サイクル
- 国営公園と一体となった公園の利用ルールの明確化
- 第三者評価（PMK 公園の管理運営診断）の実施 など

詳細：3. 運営管理計画- (2)



花の彩りある公園づくり

#### 2. 「おもてなし」サービスの水準向上

本公園に来園された方を「おもてなし」する質の高いサービスを提供します。小さなお子様連れの方や障がいのある方、海外からの来訪者等、多様な利用者がどなたでも快適に利用できる公園として、ユニバーサルサービスを整えます。

- 巡回時等に「挨拶」と「笑顔」を基本とした『Face to Face (フェイス トゥ フェイス)』のコミュニケーション型サービス提供
- 観光客、インバウンド向けサービスの強化

詳細：3. 運営管理計画- (3) -2



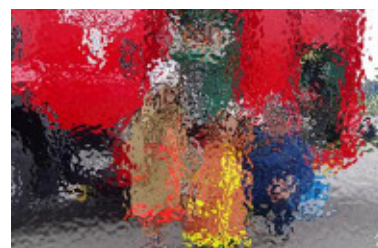
園地で昼食をとる園児たち

#### 3. 防災学習&利用促進プログラムの充実

本公園の園地をより多くの方にご利用いただけるよう、子どもから大人まで多様な利用者層が楽しく参加できるプログラムを拡充し、公園の利用促進に努めます。

- 「ぼうさいモーターショー」や「ぼうさい運動会」等、楽しく体験しながら『防災』についての知識や技術を学んでいただける防災体験学習プログラムの拡充
- 公園の植物等を観察する環境学習プログラムの実施
- 地域連携による公園の魅力向上
- 広報、PRによる公園の認知度アップ

詳細：3. 運営管理計画- (3) -3



ぼうさいモーターショー

#### 4. 多様な自主事業サービスでさらなる魅力向上

社会情勢や利用者ニーズの変化等に対して、より柔軟に対応し、利用者満足度を向上させるための多様な自主事業サービスを実施します。

- ピクニックシートの配布「防災公園の芝生でお弁当を食べようキャンペーン」の継続等、公園の利用促進につながるサービス充実
- 「食」のサービス充実による利便性向上
- より多くの方に公園や防災について知っていただく出張防災プログラムとPR活動

詳細：3. 運営管理計画-（4）



プレーパーク  
「移動式こども基地」

#### 5. 東京オリンピック・パラリンピックを契機としたスポーツプログラムの充実

都民の健康増進に寄与するスポーツプログラム等を拡充します。初心者向けのスポーツ体験会や、子ども向けのかけっこ教室、パークヨガや太極拳等の定期的に参加できるプログラム等、参加者のレベル等にあわせた多様なプログラムを実施します。

- 多様な利用者に向けてのユニバーサルサービス充実
- スポーツプログラムの開催で市民の健康促進に寄与
- 本公園を全国・海外の方に広く知っていただくための情報発信

詳細：3. 運営管理計画-（5）



協働による「はるかひまわり  
絆プロジェクト」

#### 6. 安心・安全・快適な公園づくり

公園利用者がいつでも安心・安全に気持ちよく利用できるよう、本公園の特性や環境にあわせた質の高い植物管理・施設管理を徹底します。また、環境負荷の低減や、効率的・効果的な業務にも取り組みます。

- 安全で安心して利用できる施設の提供
- 利用者の行動・視点にあわせた「利用者目線の公園づくり」
- 地域と連携した「憩いの空間」「緑のにぎわい拠点づくり」
- 生物多様性や環境負荷に配慮した植物管理
- 安全対策マニュアルに基づく対応・体制の徹底

詳細：4. 施設維持管理計画



おもてなし看板等の充実

#### 7. 基幹的広域防災拠点としての機能を発揮

発災時に国及び地方公共団体が協力して応急対策活動を行う「基幹的広域防災拠点」としての本公園の機能を発揮するための体制を整え、定期的な訓練や防災学習プログラムの実施に努めます。

- これまでの実績とマニュアルに基づく、迅速・適正な対応の徹底
- 定期的な訓練の実施
- 公園の機能を都民に広報・PR
- 国営公園との密接な連携の実施
- 共同体のネットワークを活用した支援・連携体制の構築

詳細：5. 基幹的広域防災拠点としての取組



定期的な防災訓練の実施



## (2) 利用者要望の把握方法と管理業務への反映方法

### 1) 基本的な考え方

指定管理者は公平・平等に利用者の声を把握し、業務に反映する責務があります。私たちは「公平・公正な利用者ニーズの反映」を目指し、PDCA マネジメントサイクルによる業務改善システムを取り入れた管理運営を行っています。利用者の声を的確に把握し、業務に反映することで、利用者満足度の向上に努めます。

### 2) 利用者要望の反映と仕組み

私たちはよりよい公園づくりのために、利用者等から広く意見を収集し、利用者ニーズを踏まえて業務に反映させることで、利用者満足度や管理品質の向上につなげます。

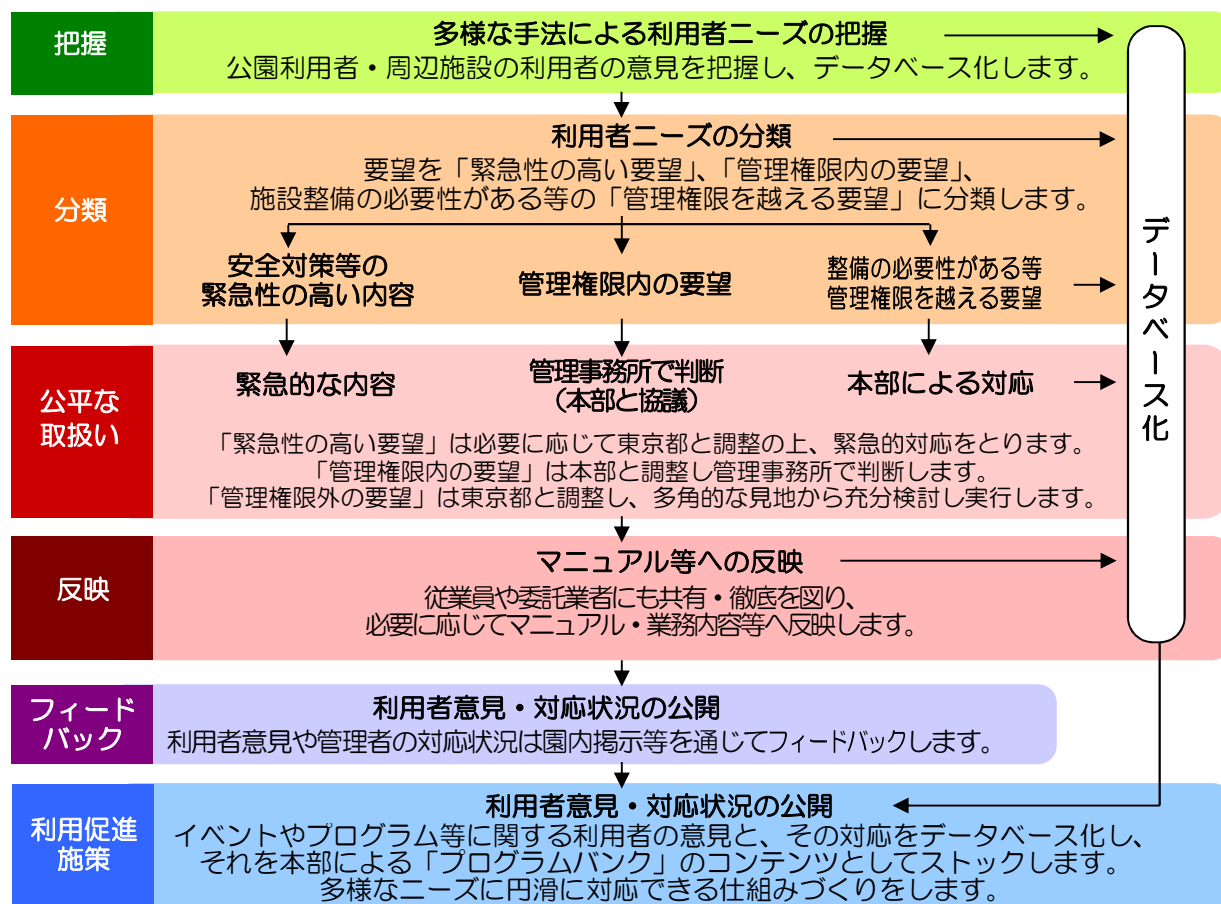
また、日常の利用状況の観察により公園の理念やルールを伝えることで、利用者の理解を促進させる取り組みを実施します。

#### ① 利用者意見の把握方法

公園利用者だけでなく、ともに公園づくりに関わっているボランティア・周辺住民からのご意見・要望等をご意見箱、メール、電話、アンケート（通常時・イベント時）等により、幅広く聴取します。また、毎日の受付対応においても、利用者と一緒にコミュニケーションを図り、対話の中から意見や要望をヒアリングして把握します。

#### ② 意見の反映方法

多様な意見を反映し、よりよい管理運営のための取り組みを充実させます。



#### ● これまでの実績

本公園が開園し約6年を経て、様々な形態の園地利用が発生してきました。私たちは国営公園と調整し、スポーツ団体の園地利用に関するルールや利用指導の方法等を見直し、現状に則した共通利用ルールを再度明確化しました。今後も、公園の利用状況や利用者からのご意見・要望を反映した管理運営を行います。



スポーツ利用団体への対応

### ③ 第三者等の評価によるモニタリング実施

PMK 協議会(幹事会社：株式会社地域環境計画)の「PMK 公園の管理運営診断」を活用し、利用者満足度調査から本公園の管理運営状況や利用者要望を客観的かつ的確に把握します。他公園と同じ指標で比較することで、より客観的な管理水準の把握が可能となります。

## 3) 苦情要望への対応方法

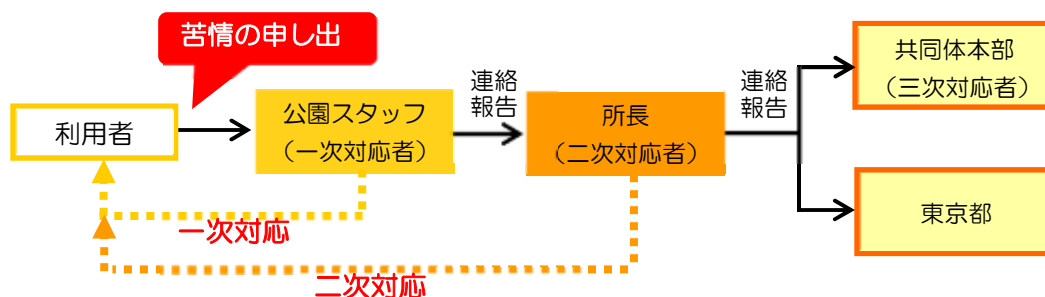
全ての利用者に対して、誠実で平等な対応を行います。基本的には、①相手の意見をよく聞き事実を確認する、②よく話し合う、③公園の運営に反映する(必要に応じて広く意見交換を実施)の3つの手順によって対応します。

頂いた意見のなかでも特に“苦情”については、「公園を改善する良い機会」であると捉え、相手の話をよく聞いた上で、公園の理念や方針をわかりやすく説明し、相互理解を進めます。合意が得られない場合は、様々な人との意見交換により、解決策を検討していきます。

また、「接遇マニュアル」に基づきながら適切に対応し、迅速な解決に努めます。内容については東京都へ報告するとともに、次への未然防止策立案に活かします。

### ① 苦情対応の考え方

1. 敬語で相手の意見・言い分を聴き、事実を確認します(同じ相手の方には窓口を一本化する)。
2. 施設の目的・理念・目指すべき方向性・利用マナーなどを分かりやすく丁寧に説明した上で、言い訳をせずよく話し合います。
3. 今後も施設利用を続けて頂けるようにお話しします。



苦情の対応フロー図

- ・利用者同士のトラブルは必要に応じて指定管理者が仲介しながら、当事者間の合意形成に努めます。
- ・利用目的の違いによる衝突や禁止行為が原因の場合は、必要に応じて決められた時間・場所での利用調整を図るなど、適切なすみ分けを提案・試行します。
- ・利用者から時として解決が困難な正反対の意見が寄せられることがあります。合意形成が得られない場合や、一部の団体・利用者の意見や利用に偏るおそれのある場合は、関係者の意見を伺ったうえで、是正措置を講じます。
- ・暴力的・脅迫的不審者や苦情常習者等、私たちだけでは対処できない場合や問題が長期化・拡大化する可能性がある場合は、速やかに東京都や関係機関と連携し、早期段階において適切に対処します。

### ② 研修等の実施による対応の質向上

苦情や要望に対して適切な対応ができるように、従業員はもちろん委託業者にも、定期的な接遇研修や苦情対応の実際の場面をシミュレートしたロールプレイング研修等を行ないます。

### ③ 反社会的勢力への対応

暴力的・脅迫的な苦情常習者等、私たちだけでは対処できない場合や、問題の長期化・拡大化の可能性のある場合は、東京都や関係機関との連携により、早期解決に努めます。また、代表企業の「反社会的勢力対応基本規程」等に則り、対応します。

### (3) 質の高いサービスを提供するための具体的な取組

## 1) 質の高いサービス提供の考え方

私たちは、本公園の設置目的や東京都の方針をひまえ、国営公園等と連携した質の高い「おもてなしサービス」の提供や、様々な「利用促進プログラム」の実施等によって、本公園の利用を促進するとともに利用者満足度を高めます。

また、サービスの提供にあたっては、日常のコミュニケーションやアンケート等によって利用者ニーズを聴取し、社会的ニーズ等も反映しながら常に内容や質を改善させていきます。

## 2) サービス水準向上の取り組み

### ① 「おもてなし」サービスの提供

- ・利用者からのどのような要望でも、「YES(承ります)」「THANKS(ありがとうございます)」を基本とし、スタッフ全員がすべての人に対して公平・公正な姿勢を保ちます。
- ・「挨拶」と「笑顔」を基本に、ホスピタリティあふれる姿勢を常に心がけ、人と人が触れ合う「Face to Face(フェイス トゥ フェイス)」のコミュニケーション型サービス提供を実施します。
- ・毎日の朝礼での身だしなみチェック・挨拶の発声練習を行うほか、接客研修(年1回)を実施し、接客マナーや苦情対応の方法、簡易的な手話等のユニバーサルサービス手法を習得します。



笑顔のコミュニケーション

### ② 観光客、インバウンド向けサービスの強化

乳幼児からお年寄り、障がいを持った方や外国人利用者等、誰もが利用しやすい公園づくりを目指し、サービスを充実させます。

- ・「ユニバーサルサービスマニュアル」に基づく研修を実施します(詳細P12)。
- ・言葉の不自由な方等のために、従業員は「コミュニケーションボード」を携帯し、意思の疎通が図りやすい仕組みをつくります。その他、スタッフによるヒューマンサポートや、簡単な手話の習得、園内看板への点字表記の追加等、障がいをお持ちの方に配慮したサービスを提供します。
- ・海外からの利用者に向けて、公園パンフレット等の外国語版を作成し、配布します。

## 3) 利用促進のための取り組み

本公園の特徴といえる広大な園地をはじめとする各施設を活用し、より多くの方に公園をご利用いただけるような利用促進プログラムを実施します。

### ① 利用者の防災力向上プログラムの実施

子どもから大人まで、楽しく体験しながら「防災」についての知識や技術を学んでいただける防災学習プログラムを実施します。プログラムの実施にあたっては、共同体のもつネットワークを活かして防災関係機関や国営公園等とも連携し、内容を充実させていきます。

#### ●防災学習プログラム

項目	内容
ぼうさい モーターショー	消防車やパトカー、災害対策車両等の「防災」にまつわる車を集めた展示や、起震車体験等の防災体験学習プログラム
東日本復興支援 熱気球イベント	被災地の復興支援にもつなげる熱気球の搭乗体験や、熱気球教室、被災地の活動を紹介する展示等の防災学習プログラム
ちびっこ防災 DAY	防災ずきんちゃんクイズラリーや防災マジックショー等の子ども向け防災体験学習プログラム
ぼうさい運動会	毛布担架リレー、バケツリレー等、親子で一緒に参加できる身体を動かす防災体験学習プログラム
防災非常食まつり	秋の火災予防週間にあわせて、火起こし体験や非常食の試食体験等、「食」をテーマにした防災体験学習プログラム
防災公園のクリスマス ～そなえのキャンドルナイト～	1年間の防災にまつわる出来事等を振り返りながら、翌年へのそなえを考える防災体験学習プログラム



ぼうさいモーターショー



東日本復興支援 熱気球イベント



## ② 園地の利用促進プログラムの実施

本公園の広大な園地を活用して、子どもがのびのびと遊べるサービスや、健康促進につながるプログラムを実施し、園地の利用促進に努めます。

### ●利用促進プログラム

分類	項目	内容
子育て支援	遊具貸出	園地で使えるボールやなわとび、ドッチビー等、子ども用の遊具の無料で貸し出しサービス
環境学習	四つ葉のクローバーをさがそう	公園内で四つ葉のクローバーを探しながら、子ども達に植物について知ってもらうプログラム
	自然観察会	園内の「自然の小路」で、親子で一緒に自然観察するネイチャーゲーム等
健康促進	野鳥観察シートの作成・活用	専門家等と連携して「防災公園野鳥観察シート（仮称）」を作成し、シートの掲出・配布や、野鳥観察イベント等を実施
	ちびっこパーク	段ボールシェルターで子ども基地作りやストラックアウト体験等、屋外で親子と一緒に身体を動かすプログラム
	かけっこ教室	速く走るためのコツ等をインストラクターが教える子ども向けの講座



親子紙飛行機教室



ちびっこパーク  
「ストラックアウトに挑戦！」

## ③ 地域とともに歩む公園づくり（地域連携・協働の促進）

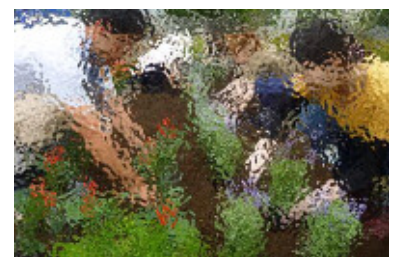
協働によって本公園の花の彩りを充実させる「みんなで公園に花を咲かそうプロジェクト」の拡充や、地域の団体と連携したプログラム実施等、地域と一体となった公園の魅力向上に引き続き取り組みます。

### ●地域連携・協働プログラム

項目	内容
「みんなで公園に花を咲かそうプロジェクト」の拡充	公園ボランティア「ガーデンクラブ」による花壇管理や、地域の幼稚園児等によるチューリップの球根植え付け体験、はるかひまわり種まきイベント等を引き続き実施し、協働による公園の花の彩りをさらに充実させます（詳細 P24）。
地域連携によるにぎわいイベントの充実	地元団体や近隣施設等と連携した、多様なにぎわいイベントを開催し、地域活性化や利用促進に取り組みます。



地域の相撲部屋と連携した  
「ちびっこ相撲！有明場所」



公園ボランティア  
ガーデンクラブとの花壇管理

## ④ 花による魅力ある空間「利用者目線の公園づくり」

前述の「みんなで公園に花を咲かそうプロジェクト」をはじめ、都民や地域との協働・連携等による公園の花修景をより一層充実させ、彩りある景観で利用者を『おもてなし』します。また、利用者ニーズや公園の利用方法にあわせた維持管理「利用者目線の公園づくり」を行います（詳細 P23）。

## ⑤ 多様な広報展開による利用促進・認知度アップ

本公園や、基幹的広域防災拠点の機能についてより多くの方に知っていただくとともに、防災に対する各種情報をより身近に感じていただくため、多様な主体と連携しながら、広報・PR 活動を一層強化していきます。

項目	内容
公園ホームページのリニューアル	公園のホームページをリニューアルし、利便性向上やコンテンツの充実を図ります。国営公園と連携し、より分かりやすく使いやすい内容にすることでアクセス数を増加し、公園の認知度向上を図ります。
多様な広報ツールの作成・活用	公園のホームページ、SNS、チラシ、パンフレットを活用し、広く発信・配布することで利用促進に努めます。また、公園オリジナルのグッズ（缶バッジ、レジャーシート等）を作成し、公園のPR に活用します。
多様なメディアの活用	共同体のネットワーク等を活かし、公共交通機関、全国・地元メディア、自治体広報などと連携し、広く公園をPR します。また、代表企業のグループ企業が制作・発行する冊子やWEB 等の広報ツールで、公園のイベント等を紹介します。
インバウンド向け情報発信の強化	公園のパンフレットやホームページ等に英語版や中国語版を作成する等、広報ツールの多言語化を進め、インバウンド誘致のための広報ツールとして活用します。

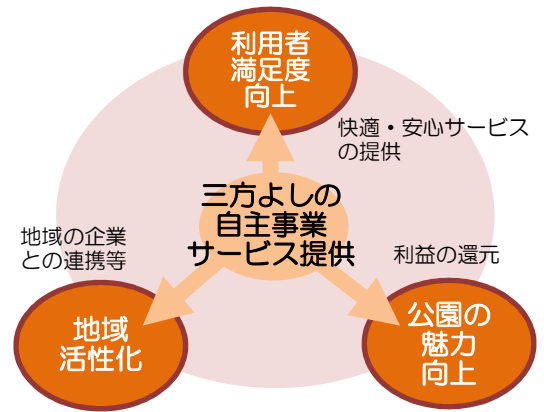


(4) 公園の魅力向上と利用促進を図るための自主事業等の提案

1) 自主事業の実施方針

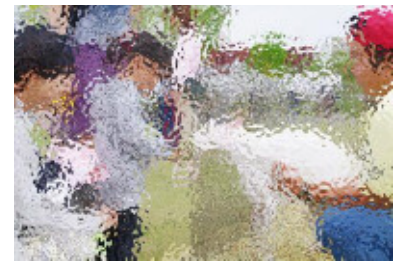
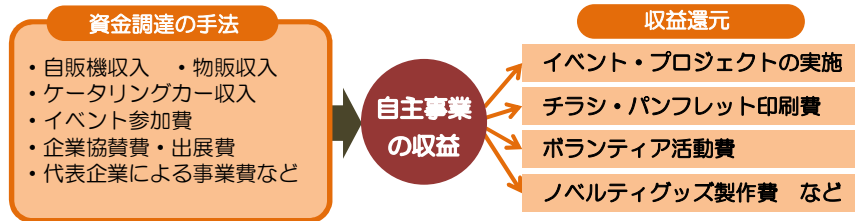
社会情勢や利用者ニーズの変化により柔軟に対応するため、私たちの実績・ノウハウやネットワークを活かした多様な自主事業サービスを実施します。自販機収入等の収益を公園に還元することによって、さらなる公園の魅力向上と利用促進を図ります。

自主事業サービスの実施にあたっては、社会全体が幸福につながる「三方よし〜売り手よし、買い手よし、世間よし〜」を基本方針に掲げ、行政、運営事業者、利用者・地域にとってお互いに価値のある取り組みを行います。また、利用者の安全性や公平性へ配慮し、東京都と十分に協議したうえで実施します。



2) 資金調達から収益還元の流れ

自主事業実施のための資金は、企業協賛・出展費、自動販売機収入、イベント参加費などによって調達します。また、それら収益については、イベント実施費やチラシ印刷など、ボランティア活動費などの公園の魅力づくりのために還元します。



自主事業イベント「ふれあい動物園」

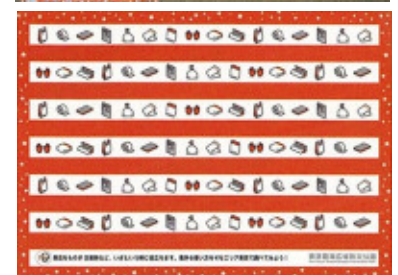
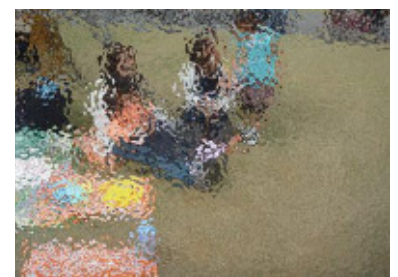
3) 具体的な取り組みの提案

①利用促進につなげるサービス向上の取り組み

本公園の広大な園地をより多くの方に気軽にご利用いただけるよう、園地を活用した多様なプログラムや利用促進サービス実施します。また、本公園には売店施設等がないため、園内における「食」のサービス等を充実させることで、より気軽にご来園いただけるようにします。

●園地をより利用していただくためのサービス

項目	内容
「防災公園の芝生でお弁当を食べようキャンペーン」の継続	防災用品のイラスト等を描いた、公園オリジナルのピクニックシートを配布することで、園地の利用促進と、利用者の防災意識の向上を図ります。
ふれあい動物園	移動式動物園で、ウサギやヤギ等の動物とのふれあい・エサやり体験を開催します。
プレーパーク	園地で竹馬やビー玉遊び等の昔遊びを楽しむプレーパーク「移動式こども基地」を開催し、小さなお子様連れの方の利用促進を図ります。
ニュースポーツ体験会	東京オリンピック・パラリンピックに向けて、選手が指導するニュースポーツ（パタック、ポイ、フレスコボール等）の体験会を開催します。
犬連れ利用の「マナーアップキャンペーン」の実施	代表企業が管理運営する他公園と連携し、犬連れ利用のマナーアップを呼び掛けるのぼりの設置や、ウンチ袋の配布等を行います。



公園オリジナルシートの配布  
「防災公園の芝生で  
お弁当を食べようキャンペーン」

●食のサービス充実の取り組み

項目	内容
食イベントの開催	「防災非常食まつり」の開催等、本公園の園地で食事を楽しんでいただけるイベントを開催します。また、被災地の食材紹介や復興活動の展示等も取り入れ、防災について知っていただく機会づくりも行います。
パークリビングカフェ（ケータリングカー）	イベント開催時に園内にケータリングカーを出展し、テーブル・ベンチ等を設置したオープンカフェ空間をつくることで、公園で気軽に軽食を楽しんでいただけるサービスを実施します。
自動販売機の増設	利用者ニーズにあわせて、自動販売機の台数や、アイスクリーム等の品種充実等、サービス向上に取り組みます。



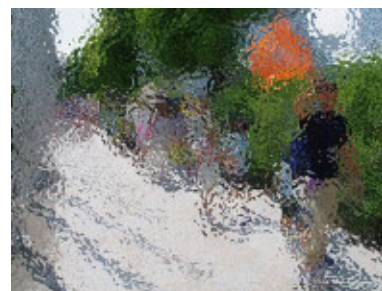
利用者要望に応じて設置した西口の自動販売機

② 公園や防災について知っていただく「都民の防災力向上プロジェクト」

本公園のもつ機能や、発災時における役割をより多くの方に知っていただくため、他施設や地域団体等と連携した広報・PRを実施します。公園の認知度を高めることで、より多くの方にご来園いただくよう努めるとともに、本公園の防災学習プログラムのノウハウを公園以外の場所でも展開し、都民の防災力向上にも寄与します。

●出張防災プログラムの実施

項目	内容
都立公園や防災施設等と連携した防災学習プログラムの実施	都立横網町公園等と連携して開催している「夏休み親子防災ツアー」の継続や、都内の防災施設をめぐるスタンプラリー等、連携による防災体験学習プログラムを開催し、都民の防災力向上への寄与や、公園の認知度向上を図ります。
他イベントへのブース・展示物等の出店	NHK「防災パーク」や「国際バラとガーデニングショウ」等の大型イベントや、東京ビックサイトで開催される「危機管理産業展（RISCON TOKYO）」等への公園ブース出展、出張プログラムの実施等によって、公園をPRします。



都立横網町公園等と連携した「夏休み水上バスで行くぼうさいツアー」



武蔵野大学有明キャンパス学園祭へのブース出展

●公園の広報・PR

項目	内容
公園周辺エリアを紹介するオリジナルイラストマップの作成	公園の施設や機能紹介を中心に、駅からのアクセスルートや周辺の施設等も紹介した、オリジナルの有明地区ガイドマップを作成し、配布します。わかりやすいイラスト等を使用することで、本公園の魅力等を伝え、利用者誘致につなげます。
りんかい線大井町駅への公園PRサインボードの掲出	東京都南部、神奈川県等の乗り換え利用者が多い東京臨海高速鉄道（りんかい線）の大井町に、本公園を紹介するオリジナルPRサインボードを設置します。公園の魅力をわかりやすく伝えるデザインの看板で、利用促進を図ります。



りんかい線大井町駅への公園PRサインボード



(5) オリンピック・パラリンピックを契機とした公園の魅力向上の取組

## 1) 東京オリンピック・パラリンピックの影響のとりえ方、基本方針

東京オリンピック・パラリンピックの開催を契機として、国内外から多くの旅行者が東京を訪れることが予想されます。本公園が立地する有明地区では、テニス・バレーボール・自転車競技等の競技会場が設置される予定であることから、大会開催に伴って本公園へ来園される方も増加すると考えられます。

私たちは、東京や公園を訪れる方々に対して「世界一の都市・東京」に相応しい公園づくり、「おもてなし」の気持ちを込めたサービス・プログラムを提供します。また、東京オリンピック・パラリンピックを契機に、公園におけるスポーツやレクリエーションの気運を高め、都民の健康促進に寄与します。

- ① 多様な方にとって使いやすい公園サービスの充実
- ② スポーツプログラムの開催による健康増進
- ③ 公園を全国・海外の方に広く知っていただくための情報発信

## 2) 具体的な取り組みの提案

### ① 多様な方にとって使いやすい公園サービスの充実

大会の開催に伴い、会場が設置される有明地区にも国内外から多くの方が来訪することが予想されます。多様な利用者層にあわせたサービスを実施し、どなたにでも快適で気持ちよく公園をご利用いただけるよう、公園の「おもてなし」サービスを充実させます。

#### ●多様な利用者向けサービスの充実

分類	項目	内容
お子様連れの方	遊具貸出	園地で使えるボールやなわとび、ドッチビー等、子ども用の遊具の無料での貸し出しサービス
	トイレへのベビーチェア設置	公園のトイレにベビーチェアや荷物フック等を設置し、乳幼児連れの方が利用しやすいよう配慮
	子育て支援プログラムの開催	小さなお子様連れの方が気軽に参加できる、親子での体験プログラムやプレーパーク等の充実
高齢者の方向け	わかりやすい掲示物の表示	大きな文字を使ったわかりやすい掲示物の作成・表示
	健康促進プログラムの開催	太極拳やウォーキング教室等、高齢者の方でも気軽に参加できる健康促進プログラムの定期的な開催
	ヒューマンサポートの実施	園内でお困りの方への、スタッフによる積極的なヒューマンサポートでの対応
障がいをもつ方向け	車いす貸し出しサービス	公園管理事務所に無料貸し出し用の車いすを配備
	手話の習得	スタッフが簡易的な手話を習得
	コミュニケーション支援ツールの活用	筆記用具やコミュニケーションボード（イラストや大きな文字・写真等での意思疎通ツール）等を用いた対応
海外からの利用者向け	看板やチラシ等の多国語化	公園内の掲示物や、ホームページ、チラシ等を英語・中国語等でも作成
観光客の方向け	オリジナルガイドマップの作成・配布	駅からのアクセス方法や、近隣の施設等を紹介した観光情報も掲載したマップの作成・配布



遊具の無料貸し出し



子育て支援プレーパーク「移动式こども基地」



コミュニケーションボードの活用



わかりやすい外国語案内の充実

## ② スポーツプログラムの開催による健康増進

東京オリンピック・パラリンピックの開催を契機として、スポーツについて知っていただき、実際に参加していただくことで都民の健康促進に寄与するスポーツプログラムを開催します。また、ニュースポーツやマイナースポーツ等、様々なプログラムを拡充し、スポーツ人口の底上げを図り、都民が気軽にスポーツに参加できる機会をつくります。

### ●本公園の園地を活用した、健康促進プログラム

イベント名	内容
ぼうさい運動会	毛布担架リレーやバケツリレー等、身体を動かしながら楽しく防災学習できる体験プログラム
パークヨガ	ヨガマットを使った、広々とした草地広場で楽しむ女性に人気のヨガ教室
太極拳	初心者の方や高齢者の方でも気軽に参加できる、太極拳教室
ウォーキング教室	正しい姿勢の取り方や、きれいに歩くウォーキング方法、足型測定会等、公園の園路等を使ったインストラクターによるウォーキング教室
かけっこ教室	速く走るためのコツ等をインストラクターが教える子ども向けプログラム
ちびっこ相撲	地域の相撲部屋と連携し、園地でのちびっこ相撲体験や、お相撲さんとの四股（しこ）ふみ体験等、日本の伝統競技である相撲の体験プログラム
ニュースポーツ体験会	東京オリンピック・パラリンピックに向けた、選手が指導するニュースポーツ（バタック、ポイ、フレスコボール等）の体験会



東京マラソンファミリーラン



車いすバスケットボール体験会（例）



ニュースポーツ体験会  
（フレスコボール）

## ③ 公園を全国・海外の方に広く知っていただくための情報発信

大会に伴い、東京には海外からの来訪者が増加すると思われます。私たちは、日本を代表する防災公園である本公園を世界に向けて発信し、本公園の防災文化について知っていただけるよう、海外企業等が参加するシンポジウム・学会等に年1回以上参加し、インバウンド誘致のための広報・PR、ネットワーク作りに積極的に取り組みます。

### ●これまでの実績

#### ・第3回国連防災世界会議

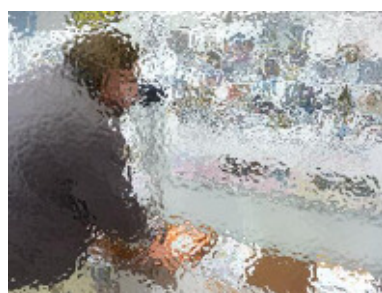
パブリック・フォーラム（2015年3月）

仙台市で開催されたパブリック・フォーラムに本公園の紹介パネルとブースを出展し、海外からの来場者や関係者の方へ、公園の紹介等を行いました。

#### ・淡路花博 2015 花みどりフェア

国際シンポジウム「パークマネジメントの未来」（2015年5月）

兵庫県立淡路夢舞台国際会議場で開催されたポスターセッションに代表企業が管理運営する公園の紹介ブースを出展し、「公園における防災学習プログラム開催の取り組み」として、本公園の紹介を含めたパネル展示や説明を行いました。



第3回国連防災世界会議  
パブリック・フォーラムでの  
公園紹介



## 4 施設維持管理計画

### (1) 適切な維持管理を行うための取組

#### 1) 維持管理の方針

私たちは、これまでも公園利用者がいつでも安心・安全に気持ちよく利用できる施設維持管理を実施してきました。今後もこの経験・ノウハウを活かすとともに、本公園の特性・立地・環境等を踏まえた、快適に利用できる公園づくりに努めます。また、省エネルギー化や廃棄物減量等、環境負荷の低減にも努め、隣接する国営公園と連携しながら、効率的・効果的な業務に取り組みます。

- ① 安全で安心して利用できる施設の提供
- ② 利用者の行動・視点にあわせた「利用者目線の公園づくり」
- ③ 地域と連携した「憩いの空間」「緑のにぎわい拠点づくり」
- ④ 生物多様性や環境負荷に配慮した植物管理

#### 2) 具体的な取り組み

##### ① 安全で安心して利用できる施設の提供

- ・維持管理作業を行う際には、利用者の利用と安全を最優先します。作業箇所には、作業中であることを必ず明示して利用者の注意を促し、バリケード等で囲う等の危険防止を徹底します。
- ・剪定、刈り込み、除草、施肥等、植物の生育にあわせ、適正な時期や方法で実施します。
- ・園地や、ベンチ、門・柵等の公園施設は、日常清掃・定期清掃等により常に清潔にします。また、施設の日常点検・法定点検を行い、利用者が快適で安全に利用できる適正な状態に整備します。特にトイレは、大型イベント開催時等には重点的に巡回し、必要に応じて清掃回数を増やします。
- ・定期的な点検、計画的な補修・修繕・改修、予防保全等により、施設の長寿命化を図ります。

##### ② 利用者の行動・視点にあわせた「利用者目線の公園づくり」

- ・利用者の行動・視点にあわせて、「憩い」「にぎわい」「交流」「癒し」「眺め」「遊び」「安全」等の機能が最大限発揮されるよう植物管理を行います。
- ・ヒマワリ、チューリップ、ジャーマンアイリス等の花修景を拡充し、花壇新設や年間開花リレーによる花の彩り・みどころを創出します。



- 芝地は、利用状況にあわせた適正な草高を維持し、利用しやすい快適な空間を提供します。
- 隣接する国営公園とつながる散策路によって、一体的な公園のみどころづくりに取り組みます。
- 立地特性を考慮し、潮風害対策を行います。葉色の確認等によって植物の状態をチェックし、状態に応じて葉面洗浄等を行います。
- 代表企業に所属する樹木医や1級造園施工管理技士、植栽基盤診断士等による園内の植栽管理状況チェック等を定期的の実施し、質の高い維持管理を行います。
- 東京都と協議の上、花壇等の土壌改良や土の入れ替えを段階的に行い、植物の生育をより促進させ、本公園の花の彩りをより充実させます。

### ③ 地域と連携した「憩いの空間」「緑のにぎわい拠点づくり」

- 本公園のボランティア「ガーデンクラブ」の活動を拡充し、毎週の植物管理活動のほか、協働による公園の植物紹介看板等を充実します。
- 公園周辺施設との連携による花修景の創出や、都民協働による花の植え付けイベント等を充実させることで東京湾臨海部と一体となった緑環境の創出に取り組み、本公園の「緑の拠点」としての機能を最大限発揮します。
- 隣接するがん研有明病院内から見える花壇等の花の彩りを充実させ、病院を利用する方等にも「癒し」や「やすらぎ」を与える植物管理を実施します。
- 人気の「四つ葉のクローバー探し」に環境学習要素を加え、拡充実施します。
- 専門家等との連携、都民協働により本公園の野鳥の生息調査を行い、本公園で観察できる野鳥観察シートを作成します（詳細P18）。



花の彩りで「おもてなし」する西口花壇



東雲第二保育園児によるチュウリップ球根植え付け



園内での自然観察イベント「ネイチャーゲームを楽しもう」

### ④ 生物多様性や環境負荷に配慮した植物管理

- 本公園に生息する野鳥・昆虫等の生息環境を考慮して芝刈りの時期を調整する等、生物多様性に配慮した植物管理を実施します。また、季節ごとの生き物情報の掲出や、園地での動植物観察会等の環境学習プログラムを開催します。
- 園内における剪定枝葉等は、花壇材料や、クラフト作りプログラムの材料に使用する等、有効活用を図るとともに環境負荷の低減に努めます。
- 病虫害防除は、農薬等の薬剤使用を極力避け、捕殺や除去等の物理的防除を実施します。
- 現在使用している「全自動芝刈り機」による一部区画の芝刈り作業を継続し、全自動による作業の効率化や、蓄電駆動による環境負荷低減に配慮した維持管理を実施します。

## 3) 緊急時に対応した施設維持管理

首都直下地震等の大規模災害の発生時には、速やかに基幹的広域防災拠点が設置できるよう、以下のことに留意した維持管理業務に取り組みます。

- 緊急時には速やかに移動・撤去が可能な資機材を用いるとともに、常に整理整頓します。また、発災時には国営公園や関係機関との連携により園内の安全確認を行い報告するとともに、共同体本部の支援人員等も含めて、公園内のベンチ・テーブル等を速やかに移動させる体制を整えます。
- 公園施設の保守点検や動作確認を定期的の実施します。
- 緊急時における休園・閉門対応のための掲示物や園内放送文章等を事前に用意します。



## (2) 事故、自然災害や感染症等を未然に防ぐための安全対策、発生時の対応

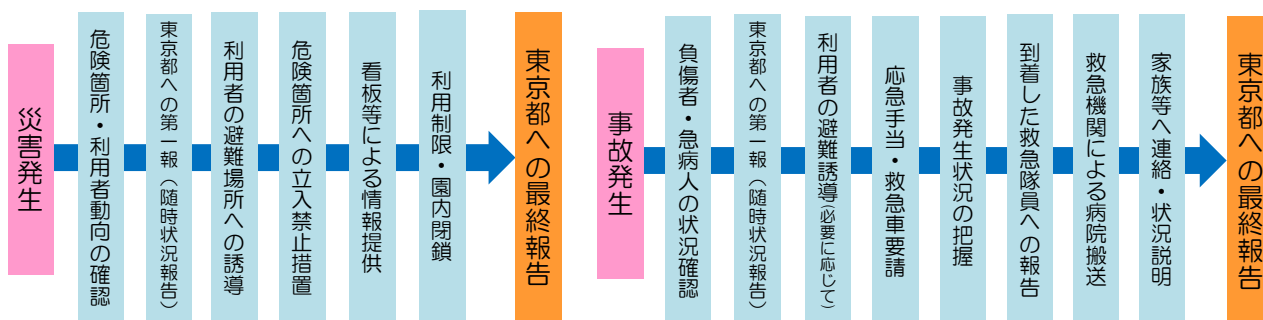
### 1) 安全対策・発生時の取り組み方針

私たちは、こまめな安全点検・日常巡回や、定期的な防災訓練の実施等によって安全対策を徹底し、事故や自然災害・感染症などの未然防止に取り組みます。事故・災害発生時には、国営公園や関係機関と密に連携し、速やかな安全確保、被害の最小化に向けて全力で対応します。また、日常から東京都・国営公園・警察・消防等との連携体制を強化し、誰もが安全に安心してすごせる公園づくりを行います。

### 2) 具体的な取り組み

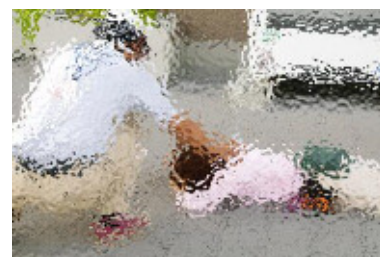
#### ① 緊急時対応・体制の徹底

- ・私たちが整備している「安全対策マニュアル」に基づき事故発生時組織体制、連絡・パトロール等各担当者を定め、緊急時に備えます。また、関係機関や共同体本部等との連携体制を整え、迅速に連絡・報告等を行います。マニュアルの内容は随時更新し、全スタッフに周知徹底します。
- ・緊急時の対応訓練を定期的実施し、首都直下地震等の大規模災害発生には、基幹的広域防災拠点の速やかな設置に向けて、園内の安全確認、利用者の避難誘導等、迅速かつ確かな対応を実施します。
- ・私たちがもつ、全国の都市公園等の管理運営経験・ノウハウを活かした、24時間365日体制で取り組みます。また、共同体の人的・物的な資源、地域におけるネットワーク等を活用して、応援部隊の派遣、救援資機材の提供等、本公園の防災体制をバックアップします。
- ・緊急時には、下図のフローに従って迅速に対応します。利用者の安全確保を第一に、速やかに東京都へ報告するとともに、二次被害を防止します。



#### ② 事件・事故等の未然防止、対応

- ・日々の朝礼、終礼やKY活動を通じ、危険箇所情報や事件事故情報等を共有します。
- ・スタッフが公園内を定期的に巡回し、不審者・不審物の有無を確認し、事故や犯罪の防止に努めます。巡回時には、危険箇所や重点点検箇所を記載した「点検要所マップ(ハザードマップ)」を持参しながら点検します。また、公園内の危険物やハチ等の危険生物についても確認し、園内で該当する対象を発見した場合には速やかな除去対応または利用者への注意喚起を行いません。
- ・公園管理事務所にAEDを配備し、設置箇所をパンフレット等に掲載し、利用者の方々に広く周知します。
- ・スタッフは救命救急講習を受講し、心肺蘇生法・止血法・AEDの使用方法等救命救急技能を習得します。また、負傷者対応の緊急時訓練やシミュレーション訓練等を定期的実施します。
- ・施設における事故に備え、「賠償責任保険」「イベント傷害保険」「自動車保険」等に参加します。
- ・持ち込みイベント開催時には、事前に主催者と安全管理や緊急時対応、防犯・防火対策等についての確認・指導を行いません。
- ・東京湾岸警察署指導の「東京湾岸パートナーシップ」の一員として、事件・テロ等への対策を講じます。また、平常時においては大規模イベント開催時等における警備体制や情報共有等、協力・連携体制を整えます。
- ・事故現場に対しては、事故者への速やかな対応を行なうと同時に、現場への立入禁止措置を行なう等二次被害を起こさないよう対処します。その後、原因の究明を行ない、東京都と協議の上で改善を行いません。



要救護者対応訓練



応急救護訓練

### ③ 自然災害等への備え

- 警報の発令が予想される場合の警報発令時に備え、危機管理体制の確認や気象情報の収集体制を整えます。
- 安全対策マニュアルに基づく緊急時の対応訓練を定期的実施します。
- ALSOK 安否確認システム等を用いて、公園スタッフやその家族の安否状況等を速やかに確認できる体制を整えます。
- 公園管理事務所に衛星電話・広域 IP 無線を配備し、緊急時における連絡手段を確保します。

### ● 地震への対応

- 地震発生時には、安全対策マニュアルに基づき震度に応じた対応を速やかに実施します。
- 園内の巡回・利用者の避難誘導・施設の安全確認等を行い、結果を東京都へ報告するとともに、国営公園や共同体本部とも連携調整します。また、危険箇所等への立ち入り禁止や緊急措置、掲示物やホームページ等での情報発信等、迅速かつ的確な対応を徹底します。
- 本公園に現地対策本部が設置される場合には、公園利用者を安全かつ速やかに園外へ避難誘導し、資機材の移動・撤去や、閉門作業を行います。
- 夜間や休園日に地震が発生した場合には、東京都のマニュアル等に従ってスタッフが速やかに参集体制を整え、対応します。

### ● 火災や気象災害（台風・集中豪雨・雷・大雪等）への対応

- 気象災害対策計画書に基づき、各種災害に対応します。
- 火災発生時には、消防署・関係機関へ速やかに連絡し、スタッフが初期消火対応を行います。また、速やかに利用者の安全確保・避難誘導・救命救護等の対応を行い、東京都および共同体本部へ報告します。
- 台風や集中豪雨等、風水害の警報発表が予想される場合には、危機管理体制の確認や、気象情報の収集を行い、警報発表に備えます。
- 雷の恐れのあるときには、注意喚起を促し、巡回するスタッフが利用者を施設内等安全な場所へ誘導します。
- 大雪時には、雪害計画書に基づき、利用主動線の除雪と凍結防止処理を行なうとともに、必要に応じて利用制限を行ないます。
- 気象庁発表の注意報・警報を確認し、熱中症の危険がある場合には、スタッフによる巡回や園内放送等によって利用者に注意喚起を促します。また、夏季には熱中症予防や対策について呼びかける掲示物を園内に掲出します。
- 事後は災害規模の大小に関わらず、園内を巡回し、施設の安全確認を行います。確認結果を、東京都や共同体本部へ速やかに報告し、国営公園とも情報共有するとともに、必要に応じて警察・消防・病院・電力会社等の関係機関へ連絡します。
- 公園管理事務所にスタッフ用の飲料水と非常食を最低 3 日分備蓄します。また、災害発生時には必要に応じて利用者（帰宅困難者等）に、飲料水等を提供します。
- 夜間対応については、東京都と連絡調整のうえ、必要に応じてスタッフが速やかに参集体制を整えます。



深川消防署と連携した放水訓練



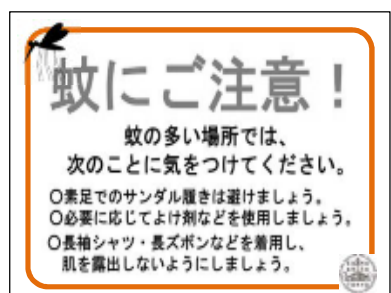
避難誘導・閉門訓練



大雪時の除雪対応

### ④ 感染症等による被害の未然防止、対応

- デング熱や新型インフルエンザ等の感染症については、東京都の「感染症マニュアル」等に基づき、うがい・手洗いの励行、消毒液・注意看板の設置を行います。また、デング熱を媒介する蚊等の発生源への防虫対策等を行います。
- トイレ、その他施設の衛生管理を徹底して行ないます。また、感染症が予測される場合には、東京都と協議の上、イベント等を延期・中止します。
- ハチに刺された場合の応急処置のため、毒針等を吸引して抽出する器具「ポイズン・リムーバー」を管理事務所に常備します。



掲示物での注意喚起  
(デング熱対策)

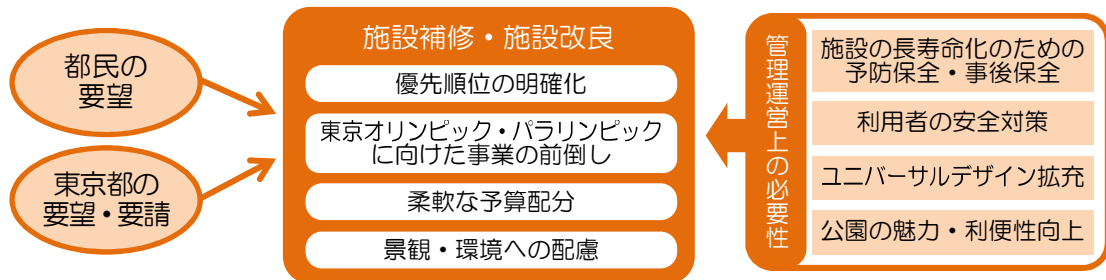


### (3) 要望やオリンピック・パラリンピックに向けた施設補修、施設改良への取組

## 1) 施設補修や施設改良に対する考え方 ～予防保全を重視した先行的な施設補修・改良の実施～

私たちは、施設補修や施設改良要望について、広く都民の意見を収集し、優先順位を判断し、適切かつ迅速な対応を行います。また、都民や東京都からの要望のほか、管理運営上必要な施設補修や施設改良もあることから、利用者の安全確保を第一に、これらを総合的に判断しながら対応します。

さらに、必要に応じて東京オリンピック・パラリンピックに合わせた事業の前倒しを行うなど、民間ならではの柔軟な対応を実施するとともに、周辺の景観と調和し、環境へ配慮した補修・改良により、公園の魅力を上します。



## 2) 都民や東京都からの要望への対応

### ① 要望内容等の把握

- 施設補修・改良に関する利用者要望を広く収集します。
- 要望などの内容を良く聞き、目的や理由、要望項目などの内容を具体的に確認し、内容によっては面談や現地立ち会いを行います。
- 必要に応じて専門技術者の見解や現地確認により、その内容を正確に把握します。

### ② 施設補修・要望内容等の分類

- 上記の要望内容の把握により、施設補修・改良の必要性や優先度を検討し、「利用者の安全に関わる要望」「軽微な修繕の要望」「大規模な修繕の要望」に分類します。
- これまで蓄積してきた意見情報データベースより、利用者意見の傾向をふまえ、施設補修・改良の優先度を精査します。

### ③ 施設補修・要望内容への対応

分類した内容に基づき、下記のとおりに対応します。

- 利用者の安全に関わる要望**  
東京都と連絡・協議し、利用者の安全を第一に考えて迅速に対応します。
- 軽微な修繕の要望**  
施設の用途や形状変更を伴わない範囲内で迅速に対応します。
- 大規模な修繕の要望**  
施設に対する質の向上についての改善要望や公園の環境特性に影響を及ぼす大規模な修繕が必要な要望については、誠実に意見を受け止め、東京都と詳細な協議を行い対応します。
- ユニバーサルな視点の要望**  
軽微・大規模に関わらず、多様な方の利用を助ける施設の改良に関する要望については、積極的に実施に向けた検討（東京都への提案・協議）を行います。

### ④ その後の業務への反映

- 要望などの発生原因を評価検討した上でPDCAサイクルに組み込み、業務を改善します。
- 要望などの内容は、経緯を追跡できるよう管理データベースを作成し、今後の公園整備、管理運営の情報として活用します。

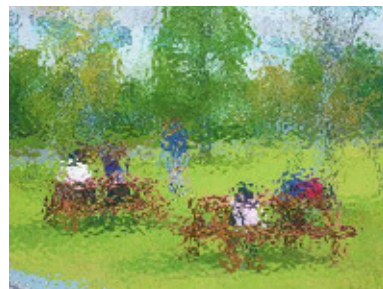
### 3) 東京オリンピック・パラリンピックに向けての施設補修や施設改良の対応

2020年の東京オリンピック・パラリンピックの開催を契機に、国内外からの公園利用者が増え、公園施設への利用ニーズが高まることが予想されます。私たちは、小さなお子様連れや高齢者の方、障がいのある方や、海外から訪れた方等、どなたにも公園を快適にご利用いただけるよう、東京都と協議の上、施設補修・改良に積極的に取り組みます。また、アンケートや日々のコミュニケーション等により、本公園の利用者ニーズを把握し、要望に応えるサービスを充実させることで公園の利便性を高め、満足度向上に努めます。

#### ● これまでの対応実績

##### ① ピクニックテーブルやベンチの増設による利便性向上

・本公園の開園当初は、テーブルやベンチ等の施設が少なかったため、これまでも「休憩できるテーブル・ベンチが欲しい」という利用者の声が多く寄せられてきました。私たちはこれまでの管理運営においてピクニックテーブル等の園地で休憩・食事ができる施設を少しずつ増設してきており、現在は一般利用者や近隣保育園等の遠足の間等として活用されています。今後も、園地をより快適にご利用いただける施設等の増設・改良に努めます。



ピクニックテーブルの設置

##### ② ウォーキング・ランニング利用者向けに園路への距離表示

・東京マラソンファミリーランの会場にもなっている本公園の園路は、平常時には多くの利用者がウォーキング・ランニング等の運動を楽しむ施設となっています。利用者アンケート等の結果から、「園路に距離表示を設置して欲しい」といった要望が多く寄せられたことから、走行距離への園路表示の改修対応を行い、利用者満足度の向上を図りました。



園路への距離表示

##### ③ 園内の案内看板等の多言語化

・利用者ニーズに応じて、公園内の案内板や掲示物等の多言語表記を追加し、利便性の向上に努めます。

### 4) 資金計画の考え方

- ・原則として、施設補修・修繕費が30万円未満のものに対しては、あらかじめ補修のための年間予算として計上した資金（消耗品費等）を活用し補修します。
- ・30万円以上の施設の補修については、「緊急対応等経費」により行います。あらかじめ年間の執行計画を東京都と協議により定め、緊急性の高いものについては柔軟に計画を変更して対応します。
- ・施設補修・修繕のための年間予算や、東京都の「緊急対応等経費」を執行した後に、さらに緊急性を要する施設補修・修繕の必要性が出てきた場合は、東京都と協議の上で先行実施を行う等、自己資金により柔軟に対応します。
- ・対応が困難な大規模の施設補修・修繕は、東京都と協議のうえ、整備工事として対応いただきます。
- ・日常のこまめな点検、補修、予防保全等を進めることによって、施設の長寿命化を図り、効果的な資金運営を図ります。

(4) 維持管理業務の進め方

東京臨海広域防災公園の公園施設について、下記に示す施設の具体的な維持管理業務の進め方を記述してください。

植物管理については標準的な作業時期をバーで示すとともに作業内容を記述してください。

施設管理については点検・作業内容や標準頻度、留意点等を記述してください。

区分	対象施設／設置場所等		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	
植物管理	高中木	広場・外周部			■						■		■		
			強風時安全点検巡視（適宜：枯枝の枝下ろし）												
	低木	植込地			■									■	
	草地	草地広場		芝刈・草刈・除草 ※一部刈高を変える等、生物多様性に配慮した管理を適宜行います。											
施設管理	便所	多目的広場	巡回点検（毎日） 清掃（毎日1回）。 衛生器具（便器、手洗い器等）、床、壁、鏡、窓ガラス、照明器具等を適切な方法と頻度で常に清潔にし、心地よく利用できる状態を維持するとともに、詰まり等にはすぐに対処する。 ホルダー内に常時ペーパーがあるように補充する。 作業中は利用者の利便性に配慮する。												
	ごみ処理施設	外周部	定期点検（6, 9, 12月）、年次点検（3月）、日常清掃（毎月1回） 収集輸送管の閉塞や劣化等を発生させないため、管理収集に適さないごみが投入されることのないよう、投入口の使用者に対して安全で適正な使用方法の指導等を実施。 故障等発生時は、東京都二十三区清掃一部事務組合管理者に連絡。												



## 5 基幹的広域防災拠点としての取組

### 1) 基本的な考え方

本公園は、発災時に国及び地方公共団体が協力して応急対策活動を行う「東京湾臨海部基幹的広域防災拠点」として、首都圏広域防災のヘッドクォーターの役割を果たす広域公園です。

私たちは、発災時に基幹的広域防災拠点への機能転換が円滑に実施されるよう、平常時から備えを行っておくとともに、国営公園と連携して防災に関する体験・学習、訓練などを実施し、都民の防災意識の啓発を図ります。

都立公園部分の広場は、消防訓練や救助訓練など各種防災訓練の場として活用していただけるよう、公園の広報・PRなども実施します。



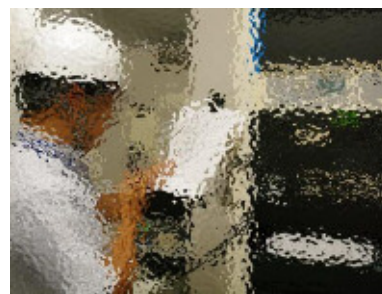
東京臨海広域防災公園

### 2) 具体的な取り組み

本公園の基幹的広域防災拠点としての特性を発揮させるため、下記の取り組みを重点的に行います。

#### ① 共同体の実績とマニュアルによる、迅速かつ適正な対応の徹底

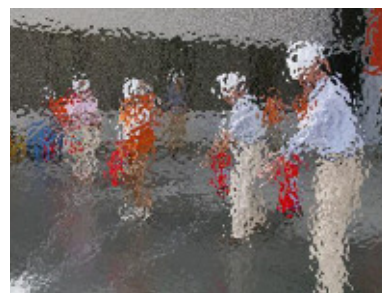
- これまでの共同体の実績・ノウハウを蓄積した「安全対策マニュアル」に基づき、発災時における迅速かつ的確に対応できる体制を整えます。また、マニュアルの内容を訓練結果等により継続的に改善します。
- 持ち込みによる大規模なイベント開催時等には、委託先作業員やイベント主催者・出展者にも、マニュアルに基づいた発災時の対応・体制等について事前確認します。



園内放送訓練

#### ② 定期的な訓練の実施

- 公園スタッフ全員を対象に各種訓練を定期的実施し、利用者の避難誘導や連絡等、発災時には迅速に基幹的広域防災拠点機能を迅速かつ的確に発現できる体制を徹底します。
- 国営公園のスタッフと連携し、全スタッフを対象とした様々な状況を想定した合同訓練を定期的実施し、発災時における密な連携体制と、臨機応変に対応できる体制を整えます。
- 委託先作業員を対象にした訓練も定期的実施します。



国営公園のスタッフと合同の水消火器訓練

#### ③ 「基幹的広域防災拠点」の機能・役割を都民にPR

- 日頃から、発災時における本公園の「基幹的広域防災拠点」の機能を伝えます。発災時には本公園が利用できなくなる等について、公園のホームページやパンフレット等に記載し、公園利用者や地域住民、周辺施設等をはじめ、都民の理解促進に努めます。
- 共同体代表企業が管理運営する全国の都市公園等で、本公園の防災学習プログラムの内容やノウハウを展開させた「全国一斉防災イベント そなえパークの日」を開催します。防災学習プログラムの実施とあわせて、本公園の広報・PRを行うとともに、都民の防災力向上へ寄与します。
- 各企業、団体や自主防災組織等に、本公園利用に関する案内・誘致活動を実施し、各種防災訓練の場として活用していただける機会を促進させます。
- NHK「防災パーク」や、「危機管理産業展（RISCON TOKYO）」に本公園を紹介するブースや展示物等を出展し、公園の機能等を広報・PRします。



NHK「防災パーク」へのブース出展・公園PR



#### ④ 国営公園との密接な連携の実施

- 毎日の朝礼・終礼、各種訓練・研修、定例会議（月1回）等は、国営公園のスタッフと一緒にすることで連携体制を整え、公園の情報等を常に共有します。
- 発災時には、国営公園との連携体制により、迅速かつ的確な対応を徹底します。
- 広大な園地を活用した熱気球の搭乗体験と防災体験学習プログラム「東日本復興支援熱気球イベント」等、国営公園と都立公園の公園施設を最大限に活用した共催イベント等をより一層充実させ、一体的な利用促進・魅力向上に取り組みます。
- 本公園のパンフレットやイベントチラシ等制作物を、国営公園と連携して作成することで、より効果的・効率的な広報を行います。



国営公園との共催による  
大規模イベント  
「東日本復興支援熱気球イベント」

#### ⑤ 緑の拠点として、潤いある憩いの場の提供

- 東京湾臨海部の緑の拠点として、「利用者の行動・視点にあわせた公園づくり」に努め、花の彩り等があふれた魅力ある空間等、質の高い憩いの場を提供します（詳細 P23）。
- 公園ボランティア「ガーデンクラブ」との協働による花壇管理や、近隣保育園の児童達によるチューリップの植え付けイベント等、都民協働によって花の彩りを充実させることで東京湾臨海部と一体となった緑の環境の創出に取り組み、本公園の「緑の拠点」としての機能を最大限発揮します。また、隣接するがん研有明病院内から見える花壇等の花の彩りを充実させ、病院を利用する方等にも「癒し」や「やすらぎ」を与える植物管理を実施します（詳細 P24）。
- 公園の園地を活用した、健康促進スポーツ教室や子ども向けの自然観察イベント等、利用促進のための様々なプログラムを実施します（詳細 P18）。



国営公園との合同イベントチラシ

#### ⑥ 共同体のネットワークを活用した支援・連携体制の構築

- 様々な緊急事態に対して、東京都・警察・消防・病院等の関係機関と連携し、迅速かつ的確に対応します。
- 台風等の気象災害時には、共同体本部のネットワークにより、首都圏一円から資機材・人材を投入することで、本公園内の安全・復旧活動を加速させる協力支援体制を徹底します。
- NHK 子ども向けアニメーションの「忍たま乱太郎」が防災について紹介する防災キャラクターショー等、構成員のグループネットワークやノウハウを活用した防災体験学習イベントを開催します。
- 代表企業が管理運営する全国の都市公園等で開催している一斉防災イベント「そなえパークの日」へ、本公園の防災体験学習プログラムのノウハウを展開し、公園の広報・PRを実施します。



花の彩りを充実させ  
潤いある憩いの場の提供



警視庁展示訓練