

「都市部の公園・東部」グループ

事業計画書の見直し

アメニス東部地区グループ

目 次

II 事業計画

2 人員配置計画等

- (3) 人材の確保と職員の技術・能力向上への取組 31

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 33
- (2) 利用者要望の把握方法と管理業務への反映方法 35
- (3) 質の高いサービスを提供するための具体的な取組 37
- (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 39
- (5) オリンピック・パラリンピック後も見据えた公園の魅力向上の取組 41

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 43
- (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 45
- (3) 要望やオリンピック・パラリンピック後も見据えた施設補修、施設改良への取組 47
- (4) 維持管理業務の進め方（大島小松川公園） 49

(3) 人材の確保と職員の技術・能力向上への取組

1. 人材の確保と配置

●基本的な考え方

日々の公園管理運営にあたっては、公園と周辺地域のニーズの変化を日々把握し、状況に応じた細やか、かつ臨機応変な対応を行える、地域密着型の管理体制を構築することが第一です。また数多くの公園管理運営実績により、統括責任者や管理者の経験者が豊富に在籍しています。「パークコミュニティ」実践のために、多岐の能力を持つ人材の確保と配置、育成を行っています。

(1) 人材確保の取組

- ①地域の人材を優先的に雇用
継続的、経験豊富、地域雇用創出、緊急時対応
- ②多様な人材の雇用
女性、高齢者、障害者、外国人、多様な雇用機会の提供
- ③公の施設にふさわしい人材の確保
公平平等の視点、おもてなしサービス提供の意識
- ④専門スキルを持つスタッフの確保
公園管理の運営実績、協力団体との連携、人材ストック
- ⑤統括責任者及び管理者の確保
数多くの公園管理運営実績により経験者が豊富

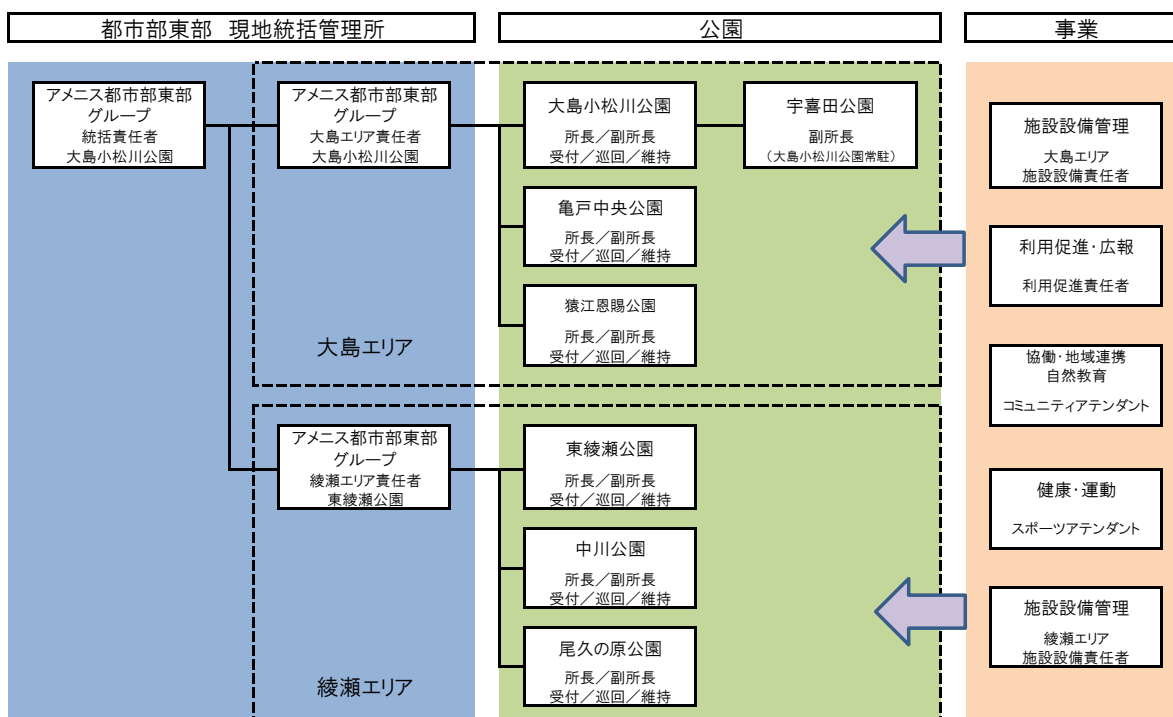
(2) 人材配置の取組

- ①統括責任者として実務経験者を配置
統括責任者を配置して、行政との対応窓口を一本化、不在時には代行者を配置
- ②公園の顔として、公園別スタッフを配置
地域密着の細やかなサービス提供、コミュニティ形成
- ③専門的な事業を展開するスタッフを配置
公園管理に必要な専門的な技術や資格、コミュニケーション能力の高い人材を配置
- ④公園の繁忙に合わせた柔軟な人員配置
これまでの管理運営実績をもとにした人員配置

●スタッフ配置図

「現地統括」「公園」「事業」の3つの基軸による人員配置で専門性を高め、効率化を図る

現地統括・・・グループ全体、2つのエリア区分で、効率的な管理運営を図る
公園・・・管理所毎の適正な管理運営を図る
事業・・・専門事業分野毎に公園に必要な利用促進を図る



◆スタッフ業務内容

区分	担当	役割	人員確保の方法	配置
統括	統括責任者	都市部東部地区全体の統括責任者、総合調整、都・各機関との連絡調整、渉外等	代表企業職員 類似業務経験者	大島小松川
	エリア責任者	統括責任者不在時代行、予算管理等の調整、各エリアに関する取りまとめ	代表企業職員 類似業務経験者	大島小松川 東綾瀬
公園	所長	公園責任者、渉外、地域コミュニティづくり、植物管理の責任者	代表企業で雇用	全公園
	副所長	所長不在時代行、維持管理担当責任者	代表企業で雇用	全公園
	受付案内	利用者対応、案内受付、事務作業、ニーズ把握、イベント実施サポート、広報サポート	地域の人材を優先 多様な人材を雇用	全公園 (宇喜田除く)

	巡回清掃	園内清掃、施設清掃、巡回、警備、利用指導	構成員で雇用	全公園
	維持管理	植物・運動施設・施設の維持管理、 修繕補修(軽微なもの)	地域や職業訓練終了者を中心に雇用	全公園
事業	利用促進 責任者	情報収集・発信(チラシ、HP等)、 パブリシティ活動、情報発信	代表企業職員 類似業務経験者	大島小松川
	コミュニティ アテンダント	協働、ボランティア、地域連携の活動推進 自然体験、環境教育の実施	協力団体へ委託 代表団体で雇用	大島小松川 東綾瀬
	スポーツ アテンダント	健康や運動に関するイベント、 自主事業の企画運営	協力団体へ委託	大島小松川
	施設設備 責任者	エリアの施設設備管理責任者 公園別巡回、清掃スタッフの指導育成	構成員で雇用	大島小松川 東綾瀬

2. 職員の技術・能力向上への取組

●基本的な考え方

スタッフの技術・能力の向上においては、公共施設の職員として相応しい接客接客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。

また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することで、集団の力として相乗効果を生む取組を行います。



(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. 新たに雇用するスタッフに対して、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客、安全管理に関する研修を実施(全スタッフ対象)
- iii. 各職務内容に応じた専門スキルを身につける研修を実施(職務ごと)

(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
講師手配、日程調整、受講状況のチェック
- ②日比谷花壇接客講師による定期指導
日比谷花壇接客講師が各公園において、接客接客の指導、育成を定期実施します
- 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

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しています

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

管理所内会議(月1回)、所長会議(月1回)、利用促進会議(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)、安全パトロール(月1回)、朝礼及び夕礼、メンテナンスパートナーシップミーティング(当社主催)への参加

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

公園の管理運営を円滑に進めるための能力、多岐に渡る知識とスキルを備えるため、月1回実施

②外部研修・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など公園管理運営に関する講習会へ積極的に参加

研修の実施体制

安全パトロール



責任者と所長を中心に毎月1箇所公園の監査(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

接客研修・個人情報に関する研修



パークアライアンス本部が接客や公園の運営方針に関する研修を企画・運営
日比谷花壇接客講師の研修
平成30年度実績:10回実施

管理者研修



月に一度、労務・経理教育、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
講師:労務・経理担当者、ほか

管理技術研修



維持管理スタッフを対象に、四半期に1回、植物や施設の管理技術の研修会を実施
講師:施設責任者、樹木医、ほか
平成30年度都市部東部で実施

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

管理運営についての全体方針 ～TOKYO PARK TRIPの実現～

公園を取り巻く環境の変化を踏まえ、私たちは「TOKYO PARK TRIP」をキーワードに、自然環境・都民活動・文化性という公園の魅力を活かします。公園を訪れる皆さんが、気軽な旅に出かける時のようなドキドキワクワクする気持ちで公園を訪ね、時間を過ごしていただける空間づくりをします。

また公園を拠点とした地域の活性化につながる、「パークコミュニティの構築」に取組み、産官学民の協働による、新たな時代のニーズに応える価値・サービスを提供します。

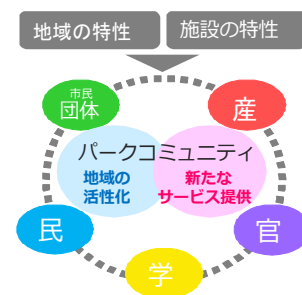
1. 地域団体と連携した管理運営

●基本的な考え方

私たちは当グループ公園において、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(下図参照)。8年間で各公園でのコミュニティの形成がここまで広がりました。

今後、2020年オリンピック・パラリンピックの後を見据えて、健康増進への取組や防災力の向上に向けて、さらなる都民のボランティア参加、地域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。

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組み、「パークコミュニティ」を進めなくてはなりません。また、開催後も継続してコミュニティを運用していくことで、地域の活性化と公園の魅力向上を図ります。



【都市部東部地区 パークコミュニティ実績】

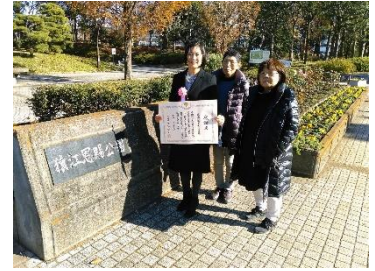


(1)都民協働

公園のさらなる魅力向上のために、公園がボランティアの受け入れ窓口となって、育成を図り、その気運を高めます。

- ①ボランティアの受け入れ
 - i.ぶちボランティア/ちよびり手伝いたい人
 - ii.ボランティア登録制度/しっかり手伝いたい人
 - iii.こどもボランティア/親子で手伝いたい人

猿江恩賜公園
連携/友の会
第42回全国育樹祭
東京都緑化等功労者



②ボランティア育成、支援活動

③活動PR、コンテストへの参加支援

〈実績〉猿江恩賜公園/友の会・尾久の原公園公園/尾久の原愛好会

(2)企業連携

①公園近隣の企業や団体を対象とした連携

【実績】大島小松川公園/堅川河川敷公園との共同イベント、猿江恩賜公園/パークペインティングへの資材提供

②所長・コミュニティアテンダントによる地域企業の訪問

【実績】尾久の原公園/近隣商店とイベント連携、中川公園/水再生センターとイベント連携

③CSR活動のPR、誘致冊子【PARK TRIP×CSR】の発行・配布

④既存の取組の継続及び連携の拡大

【実績】東綾瀬公園/地元自治会、商店街、企業との防犯美化キャンペーン

(3)教育機関との連携

①団体利用の手引きの整備

- i.団体利用者向け体験学習プログラムの整備
- ii.近隣小学校での出張授業の実施
- iii.スクールパートナー

③職場見学・職場体験・インターンシップの受け入れ

④教育機関との連携による公園利用促進

- i.利用促進事業の協働 〈実績〉帝京科学大
- ii.卒業論文等の協力 東京環境工科専門学校

(4)自治体との連携

①防災訓練

- 〈実績〉東綾瀬公園 ←足立区 防災フェスタ
- 猿江恩賜公園 ←江東区 防災フェスタ
- 尾久の原公園 ←荒川区 合同防災訓練
- 大島小松川公園 ←江戸川区 まちかど防災訓練

②催事協力

- 〈実績〉猿江恩賜公園←江東区・こどもまつり
- 尾久の原公園←荒川区・シダレザクラまつり

③啓蒙活動

- 〈実績〉尾久の原公園←荒川区・ペットマナーアップ

(5)地域をつなぐパークミーティングの実施

地域で活動する団体同士がつながる機会を作る為に、パークミーティング(P35 参照)を開催します。

【パークミーティング実績】

猿江恩賜公園

尾久の原公園

東綾瀬公園

宇喜田公園



2. 都民の環境共生意識啓発に貢献する公園づくり ～生物多様性保全の推進～

公園が生物多様性に果たす役割は、「多様な生物の生息環境の保全」と「都民の環境共生意識啓発」の2点です。両者の取組については、公園ごとの立地・施設特性に応じて調整が必要です。当グループ公園の生物多様性への取組みを定めた「環境共生ビジョン」を元に行います。

◆意識啓発の取組

(1)STEP1:知るプログラム

自然にふれ、生き物への興味を抱くきっかけをつくります。

- ①インタープリターを配置
- ②インタープリターカーの導入
- ③7公園でのイベント開催
- ④公園生き物ボードの設置

園内で見つけた生き物の名前を記入し、利用者間で情報交換を行う

(2)STEP2:理解するプログラム

生き物への興味から一歩進み、生物多様性への理解を深めます。

- ①生き物勉強会の通年実施
- ②夏休みの自由研究をテーマとしたプログラムの提供
- ③近隣教育機関での出張授業

保全

生物の生息環境となる
緑地の確保

意識啓発

[知る][理解する][行動する]
の3ステップを基軸とする
プログラム展開

環境共生ビジョン

※保全に関する取り組みは P44 参照

(3)STEP3:行動するプログラム

身に付けた知識を、ボランティアとして行動し成果につなげます。

- ①環境系ボランティアの活動を支援
- ②近隣教育機関と連携し、校外学習として保全活動に参加
- ③外来種除去イベントなど、1日単位のイベントを企画実施

(2) 利用者要望の把握方法と管理業務への反映方法

基本的な考え方

利用者から寄せられる要望は業務改善・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。

また、オリンピック・パラリンピックの開催、その後の状況も見据えると、公園には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3つの方針に基づき対応を実行し、公園の魅力向上に努めます。



1. 要望の把握方法

従来から行ってきた苦情要望など「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、これまでにない、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

- ①管理事務所での窓口設置
- ②電話、FAXでの問合せ窓口設置
- ③ホームページでの問合せ窓口対応
- ④管理事務所にご意見箱を設置
- ⑤利用者満足度調査を年1回実施
- ⑥イベント満足度調査を実施
- ⑦スタッフミーティングで情報を共有

(2) 潜在表層型

- ①パークミーティングを実施(実施は各々決定)
- ②企業・団体に対する個別ヒアリングを実施
- ③行政の主催するCSRセミナー等への参加

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頂き、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。

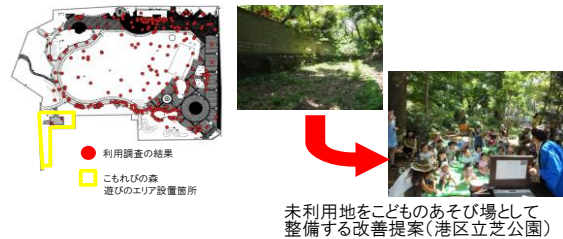
(3) 潜在深層型

① 行動観察調査を実施

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。

■ 類似施設における調査とサービス提案の実績



2. 要望の検討

- (1) 把握した要望、ニーズを集約し、対応方法を検討します
- (2) 対応レベルの分類は公平な視点からエリア責任者及び所長が責任を持って行います
- (3) 内容に応じて都へ相談・協議し対応を決定するなど、適切に対処します

3. 対応や業務への反映

公園に寄せられる要望には、管理者の直接的な対応で解決できるものや、実現に向けて新たなルールを都と協議して整備する必要があるものなどがあり、内容に応じた対応の方法が必要です。

私たちは、オリンピック・パラリンピック大会の成功と開催後を見据えた公園の魅力向上につながるアイデアを実現していくため、新しいルールの提案や自主事業としてのサービス提供などに取組みます。

- | | |
|----------------|------------------|
| (1) 直接的対応 | (2) 実現に向けたルールの整備 |
| (3) 指導の判断基準に活用 | (4) 新しいサービスの創造 |

● 対応実績

直接的対応

【事例 1】

内容: ペットマナー(ノーリード・糞の処理)の改善要望
場所: 都市部の公園・東部グループ
対応: 現場に急行、飼い主へ指導、利用方法案内、マナーアップキャンペーンを水平展開

【事例 2】

内容: 公園出入口に設置している自転車ゲートの改修
場所: 宇喜田公園、大島小松川公園
対応: 利用者の要望で 3 人乗り自転車の低床化・形状変更に伴い、自転車ゲートの改修を実施

実現に向けたルールの整備

【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: 中川公園、亀戸中央公園
対応: 関係団体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、問題の適正化を実現

【事例 2】

内容: 熱中症防止のため、テント利用の要望
場所: 大島小松川公園
対応: 場所や時間のルールを決め、熱中症予防タープテントやポップアップテントの利用を許可

指導の判断基準に活用

【事例 1】

内容: 犬のノーリードやロングリードに関して、統一した判断基準を設け、全員が利用指導を実施
場所: 都市部の公園・東部グループ
対応: リードの長さを 2.0m 基準とし、それよりも長いリードの飼い主に対して理解を促す

【事例 2】

内容: 撮影許可
場所: 大島小松川公園
対応: 利用者の少ない曜日や時間で撮影を許可

新しいサービスの創造

【事例 1】

内容: 公園で賑わいを創出「販売と体験型マルシェ」
場所: 尾久の原公園
対応: 森のマルシェを地域団体と共催で実施、遊具のない公園で賑わいを創出

【事例 2】

内容: 筆談器導入/受付窓口に設置 東部 6 公園
内容: Wi-Fi 導入/管理所周辺に設置 大島エリア
内容: キッチンカー導入/イベント時 大島エリア

4. 対応結果の報告、及び情報の蓄積

(1) データベース「アンサーライブラリー」に蓄積し、以降に対応する際の参考として活用

対応の結果は、私たちが独自に開発し運用を行っているデータベース「アンサーライブラリー」に蓄積し、以降に対応する際の参考として活用しています。

データベースは常に情報の更新と対応時の参照を繰り返すことで、個々の公園の特性に応じた内容となり、要望の傾向等を分析することが可能です。公園別の傾向を把握し、スタッフの教育に活用します。

(2) Web サイトや掲示板に対応結果を公表

利用者からの苦情や要望への対応を Web サイトや公園掲示板に公開します。対応を公開する事で、要望を出された方へ応えたとともに、同様の苦情や要望を減らします。

(3) 質の高いサービスを提供するための具体的な取組

基本的な考え方 ～パークコミュニティの形成～

公園の活性化に必要な事業を活用して、地域に根差したコミュニティをつくります。これまでもエリア責任者や所長を中心に、公園におけるボランティアの育成やコミュニティづくりを進めることで、人と人がつながり、共助の思いが生まれ、「地域力の向上」が図られています。

利用促進事業、おもてなし作戦、情報発信の3つの取組で質の高いサービス提供を実行します。

1. 利用促進事業

利用促進責任者が中心となって、事業専門スタッフと月1回の利用促進会議でノウハウを出し合い、公園ごとのイベントプログラムを企画、実施しています。この会議により利用促進プログラムは年々増加しており、利用者満足度の向上に寄与しています。

(1) 共通項目 ～全ての専門スタッフ

① 利用促進会議を月1回実施

- i. 公園ごとのイベントプログラムを企画、報告
- ii. 水平展開可能な情報、ノウハウの共有
- iii. 報告や予定をもとに広報計画を立案

② 「Park Trip キャンペーン」を一斉展開

ex) スタンプラリー、ペットマナーアップキャンペーン、フォトコンテスト、世界の公園花壇づくり、インタープリターカー巡回、etc

(2) 協働・地域連携

- ・都民のボランティア活動
- ・利用促進事業の講師参加
- ・学校や団体との連携で実施
- ex) ボランティア活動(利用促進事業、花壇、清掃、植物保護など)、スクールパートナー、ぷちボランティア活動



(3) 自然教育

- ・自然の面白さ、大切さを伝えるプログラム
- ・SDGsを意識したプログラム
- ・インタープリターカーを活用
- ex) 自然観察会、クラフト教室、天体観測、出張授業、ガーデニングデスク etc



(4) スポーツ

- ・高齢者の健康増進
- ・スポーツ実施率の向上
- ex) アウトドアフィットネス(ノルディックウォーキング、パークヨガ、ランニング、かけっこ教室、等)



(5) 子育て

- ・子育て世代のコミュニティ
- ・親子学びの場
- ex) 遊びキャラバン、親子ワークショップ、親子かけっこ教室、こどもボランティア



(6) 防災

- ・自治会、近隣校や地域団体との防災連携
- ・自治体との防災訓練協力
- ex) 防災フェスティバル、防災訓練、防災スタンプラリー、など



(7) 飲食

- ・ケータリングカーの設置
- ・BBQの食材提供、機材レンタル
- ・プチマルシェ
- ex) パークカフェ



公園名	イベント名	実施月											
		4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3
東部地区7公園	ペットマナーアップキャンペーン												
	ガーデニングデスク(宇喜田公園除く)												
	遊びキャラバン(月1ヶ所程度)	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
	スタンプラリー(宇喜田公園除く)	●	●										●
	フォトコンテスト	●	●										●
	七夕飾り(宇喜田公園除く)				●								
	ドングリイベント									●	●		
猿江恩賜公園	巨大かぼちゃ展示								●	●			
	森のギャラリー												
	アウトドアフィットネス	●	●	●				●	●	●	●	●	●
	自然観察会	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
	チューリップフェスタ	●	●										
	隠れ猿探し	●	●						●	●			
	江東こどもまつり(プログラム一部提供)				●								●
	自然体験プログラム				●				●	●			
	造園フェスティバル								●	●	●	●	●
	秋のふれあいまつり								●	●	●	●	●
亀戸中央公園	パークペインティング								●				
	防災フェスティバル												●
	自然体験プログラム	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
	アウトドアフィットネス	●	●	●					●	●	●	●	●
	鯉のぼりイベント	●	●						●	●	●	●	●

公園名	イベント名	実施月											
		4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3
尾久の原公園	自然体験プログラム	●				●					●	●	
	鯉のぼりイベント	●	●										●
	プチマルシェ	●											●
	まちなかハートキッズランド							●					●
	動物愛護フェスタ												●
東綾瀬公園	ノルディックウォーキング	●	●	●					●	●	●	●	●
	鯉のぼりイベント	●	●										●
	自然体験プログラム						●			●	●		●
	ツリークライミング								●				●
	東綾瀬公園オータムフェスタ									●			●
中川公園	防災フェスティバル												●
	自然体験プログラム	●						●				●	
	星空観察会							●				●	
	絵画コンクール								●				
大島小松川公園	森のギャラリー												
	アウトドアフィットネス	●	●	●					●	●	●	●	●
	自然体験プログラム						●			●	●		●
	星空観察会							●			●		●
	鯉のぼりイベント	●	●								●		●
宇喜田公園	人力車イベント	●											●
	まつりだワッショイ												●
	自然体験プログラム						●			●			●
	防災プログラム									●			●
ハーブ教室				●					●				

2. おもてなし作戦

ラグビーワールドカップでは開催都市周辺で外国人観光客があふれ、日本の「おもてなし」は国内外から称賛を受けました。東京 2020 大会でも多くの海外観光客が公園周辺の地域を訪れることが予想されます。国際観光都市・東京を実現するために、公園における「おもてなし作戦」を東京 2020 大会後も継続して実施します。

観光都市東京のインフォメーション機能充実に貢献し、外国旅行者や障害者、高齢者などすべての利用者にとって入りやすく開かれた管理所をつくります。

(1) スタッフのおもてなし能力強化

① 全スタッフが接客研修を受講

- i. 日比谷花壇接客講師が研修でスタッフを指導
- ii. 受付リーダーがOJTで指導
- iii. 朝礼にて挨拶練習、笑顔体操など接客向上の取組強化

② おもてなしに役立つツールの導入

- i. 通訳機「ポケットーク」を導入した利用案内
- ii. パンフレット、Webサイトの多言語対応(多言語対応協議会の案内サイン計画に基づき対応)



(2) 管理所のおもてなし能力強化

① 開かれた印象を与える管理所の整備

- i. 管理所周囲にウェルカム花壇設置
- ii. フォトスポットの設置
- iii. 管理所周辺で利用促進プログラムの実施

② 管理所周辺の環境整備

- i. Wi-Fi フリースポットの設置
- ii. 休憩スペース(ミスト等)の設置
- iii. ケータリングカーの設置
- iv. 看板等案内板の多言語対応



3. 情報発信

利用促進責任者が中心となり、公園の情報を集約化、効果的に多方面に発信し、コミュニティづくりに役立っています。利用者の利便性向上、公園の認知度向上に対して、「利用者に対する広報」「地域に対する広報」の2つの広報戦略別に取組を行います。

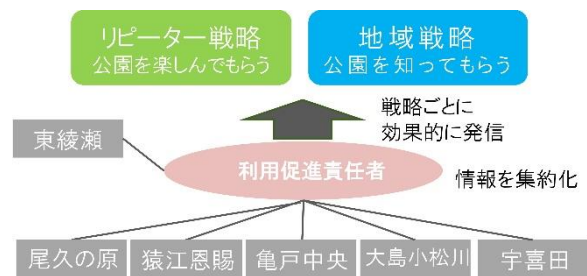
(1) 情報発信の体制

① 利用促進責任者が情報を集約化

- i. 各公園の旬の情報を責任者が集約
- ii. 情報を地域向け、広域向けの戦略別に分類
- iii. 戦略別の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. 窓口の一本化により利用者の利便性を向上
- ii. 公園を活用してもらう視点で利用案内



(2) リピーター戦略(利用者に対する広報)

利用者に対して、その公園の情報だけでなく、同じ事業の他公園での情報を提供して、地域に興味を持ってもらえるような仕組みを作ります。

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

② SNSを活用した情報発信

- ・FacebookやTwitterを活用した

リアルタイムな情報発信

③ 団体利用プログラムの提供

- ・校外学習の防災施設利用体験などのアイデア提供



(3) 地域戦略(地域に対する広報)

各公園が一体感のある情報、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 公園をつなぐ・知る情報誌

- ・「公園の達人」・「公園新聞」

【事例】猿江、東綾瀬

② 季節感じる行事で話題提供

- ・プレス発表や情報紙に情報提供

③ 公園キャラクターの設定

- 【事例】猿江恩賜公園 サルエモン



(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

基本的な考え方

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、「公園認知度の向上」「防災力の向上」「子育てと自然教育の普及」「健康増進とスポーツ活動の促進」「公園や地域の問題解決」に重点を置いた自主事業の展開を継続します。実施にあたっては先進的な取組みへの挑戦を重視します。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

季節行事、大規模行事、文化、グループ公園一体となった取組みなど、話題を提供できるような事業を行い、認知度を高めます。

(1)大規模行事

- ①東綾瀬公園オータムフェスタ【東綾瀬】
隣接施設と連携して開催するお祭り
- ②チューリップフェスタ【猿江】
チューリップの開花期間に行うイベント
(キャンドルナイト、ミニコンサート、観察会)
- ③おぐのはら森のマルシェ【尾久】
近隣商店等と連携して開催するマルシェスタイルのイベント

(2)グループ連携行事

- ①フォトコンテスト【全公園】
7公園を対象にした写真コンテスト
- ②スタンプラリー【全公園(宇喜田以外)】
公園に設置したスタンプを使用したラリー
全てのスタンプを集めると景品を贈呈
夢の島熱帯植物館や堅川河川敷公園など周辺施設と連携して実施

(3)季節行事

- ①みんなでこいのぼりをつくろう【亀戸、尾久、東綾瀬、大島】
真っ白な大・小のこいのぼりに参加者が自由にペイントし、大空に揚げる
- ②どんぐりイベント【全公園】
公園内で採れたどんぐりや木の実をふんだんに使用したクラフト教室
- ③七夕飾り【全公園(宇喜田以外)】
各公園管理所前に七夕飾りをつけた竹を設置、七夕気分を味わうイベント
願い事を書ける短冊も用意して、自由につけてもらう
- ④ハロウィン巨大かぼちゃ展示【全公園(宇喜田以外)】
巨大かぼちゃを展示、ハロウィンシーズンの記念フォトスポットを設置



(4)森のカルチャープログラム

- ①森のギャラリー【猿江】
アートをテーマに、林床を作品の展示空間(ギャラリー)に見立てて活用
公園独自の文化プログラムとしてギャラリーを展開
i. 小中、高校、大学との協働 ii. プロ作品の展示 iii. 間伐材のオブジェ展示
- ②パークペインティング【猿江】
約60mの巨大キャンバスを作り自由にペイントするイベント



2. 子育てと自然教育の普及

公園のポテンシャルを活用した子育て、自然教育を行います。利用者の新たな学びの場を提供し、公園や自然に興味を持ってもらう仕組みを作ります。

(1) インタープリターカーの導入【全公園】

平成29年に導入した自然の面白さを伝えるコンテンツを車内に詰め込んだ移動式の自然教育教室を活用し、専門性の高い環境教育プログラムを展開します。

- ①専用車両の購入、整備
- ②各公園でのプログラム提供
- ③平日の近隣小学校への出張授業



(2)遊びキャラバン号による活動【全公園】

インタープリターカーの新たな活用方法として親子で楽しめる遊び道具をぎっしり詰め込み多様な遊びを利用者に提供する「遊びキャラバン号」に変身し、活躍します。

- ①親子向けのおもちゃ等遊び道具の購入、整備
- ②各公園でのプログラム提供
- ③スタッフやボランティアが遊び方をサポート



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)スポーツプログラム「アウトドアフィットネス」の実施【猿江・亀戸・大島】

アウトドアフィットネスとは、公園の自然(樹木・芝生・園路・土・起伏など)を活かして体を動かすパークプログラムです。参加費を500円程度とし、だれでも気軽に参加できる機会を創出します。都民に広く定期的なスポーツ機会を提供し、高齢者の健康、生きがいをつくります。

① プログラムの提供

- i. パークプログラム ex)ランニング、ノルディックウォーキング、パークヨガ
- ii. イベント&ツアープログラム ex)おでかけノルディック、おでかけランニング



■実施体制

・(株)BEACH TOWNと連携して実施 ・専門スタッフ(スポーツアテンダント)を配置

4. 防災力の向上

地域の防災力を向上するため、公園主体となった「防災フェスタ」を実施します。周辺住民との結束力と防災意識の向上を図ります。

(1)防災フェスタの実施【東綾瀬・猿江・宇喜田】

アメニス防災プログラムとして「公園の防災施設の紹介」「防災に関するプログラム」「飲食を組み合わせながら防災を学ぶ」内容です。緊急時に即対応できる体制の強化として、警察や消防、地域の団体と連携し、継続的に実施します。既に実施している公園はプログラム内容の充実を図り、順次、グループ公園に展開します。



5. 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。利用者ニーズや近隣クレーム、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【全公園】

夏場の水分補給や災害時対策として、自動販売機を設置、現状を継続しつつ、必要箇所を提案し、導入します。

- 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【猿江・亀戸・大島】

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ります。

- ①土日を中心に実施中
- ②平日のニーズを図り、導入を計画
- ③他公園にも水平展開

(3)バーベキューの利用促進【大島】

大島小松川公園周辺のゴミ放置問題を解決するために、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

(4)マルシェの実施【尾久】

遊具等施設が少ない公園という課題をソフト面の充実で魅力ある公園づくりを行います。

- ①地域の商店等との連携
- ②季節ごとに定期的の実施
- ③SDGs への取り組み



(5)犬のマナーアップを推進【全公園】

公園における犬のマナー向上を図るため、キャンペーンを実施、しつけ教室を開催します。

- ①犬のマナーアップキャンペーンの実施
- ②ペットマナーアップ教室の実施



6. 収益の還元内容

(1)利用者サービス向上に活用【全公園】

- ①イベントプログラムの費用として還元
- 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)こもれびの森ベネフィット事業【全公園】

- ①原則年度内に還元
- ②自主事業の収益の一部、企業のCSRの協賛金をストック
- ③還元金額は年度毎に都へ報告

(5) オリンピック・パラリンピック後を見据えた公園の魅力向上の取組

基本的な考え方

●指定管理者としての大会の捉え方

公園を取り巻く環境が大きく変化する東京オリンピック・パラリンピックの開催を、私たちは「社会における公園の価値とあり方」を問い直す契機と考えて日々業務を行っております。指定管理者は行政の代行者として同大会への貢献と同時に、観光客の増加や高齢化社会の到来を迎える大会中、またその後の東京に貢献できる公園づくりを進めていかななくてはなりません。

私たちは、民間企業ならではの柔軟な行動力とアイデアで、都民・行政・企業の取組みを後押し、時には先導しながら、日本の公園史に残り、世界の印象に残る、世界一の都市東京にふさわしい空間とサービスの提供を実現し、その取組みを継続させます。

●大会の前後で変化する公園の役割

ラグビーワールドカップから東京 2020 大会に続く国際大会の開催によりスポーツ機運が目に見えて向上しています。更に「おもてなし」の対応が国内外を問わず称賛され世間一般に浸透しました。

令和元年 10 月には台風 19 号による東日本の大災害によって、地震だけでなく都心部での水害へのあらたな備えが重要視されるようになりました。

私たちは、この数年の情勢を踏まえ、来訪者への「おもてなし」、公園のフィールドを生かした「スポーツ活動・健康づくりの促進」、「地域連携による魅力向上」、「利用者・地域住民の安心安全」を重点的項目と定め、取組みを行います。

また、SDGs への取組みが注目されている中、代表企業は 2018 年 8 月に SDGs 達成を実現するために「環境宣言」を行いました。東京 2020 大会中・後には今以上に騒がれるトピックの一つです。都のパブリックスペースの管理者として責任を持って SDGs 達成に向けた取組みを加速させます。

1. 大会の開催後を見据えた公園の環境整備の取組

(1) “おもてなし”の環境整備 ～来訪者の快適な東京ステイをサポート～

①インバウンド向けのサービス

i. 情報入手方法の向上

- ・Wi-Fi フリースポットを整備【全公園（宇喜田以外）】

ii. 多言語化への対応

- ・通訳機「ポケトーク」を活用した利用案内【全公園（宇喜田以外）】
- ・トイレ案内や看板の多言語対応【全公園】
- ・パンフレット、公園 HP の多言語対応【全公園】

②すべての来訪者向けのサービス

i. 開かれた管理所の整備

- ・花壇やインフォメーション機能の強化【全公園（宇喜田以外）】

ii. 受付リーダー主導によるスタッフのおもてなし向上

- ・朝礼にて挨拶練習、笑顔体操、行動規範の復唱など接客向上の取組を実施【全公園】

iii. ボランティアの育成

- ・より利用者目線に近いボランティアを育成することで
快適な公園づくりを実施【全公園】

③ハード面のおもてなし

i. 老朽化した施設・設備を計画的に改善

- ・施設設備改修計画（P48 参照）に基づき実施【全公園】

ii. 安全で快適な緑地の整備【全公園】

- ・植栽管理の取組（P37 参照）に基づき実施【全公園】

④魅力ある公園花壇づくり

i. 世界の公園花壇【猿江、東綾瀬、大島、宇喜田】

- ・ボランティアと協働でテーマを決めた大規模な花壇づくり、
公園のシンボルとして管理を実施

ii. ウェルカム花壇【亀戸、尾久、中川】

- ・サービスセンター周辺や公園入口に花壇をつくり来訪者をお出迎え



(2)スポーツ活動・健康づくりの推進 ～スポーツ実施率 70%達成への貢献～

①スポーツイベントを実施【全公園】

- 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

②スポーツプログラム「アウトドアフィットネス」の実施【猿江・亀戸・大島】

- i. 公園の自然を活かして体を動かすパークプログラム
- ii. 広場を活用した講習会の実施
- iii. 公園周辺の歴史や名所を学ぶ街歩きとスポーツを組み合わせたツアーの実施

③スポーツ推進専門スタッフの配置【大島】

- i. 各公園で行うスポーツイベントを統括企画、実施

④既存スポーツ施設の稼働率向上【有料施設】

- i. 雨天、積雪後の施設早期復旧、利用機会拡大

⑤距離表示看板の見直し【大島小松川公園】

- i. ランニング利用者が多い

自由の広場外周園路に距離表示看板を新設



(3)みんなのアイデア・夢の実現の推進 ～「こんなこいいな」「やってみたいな」の声を形に～

①要望の把握手法と対応方法の多様化【全公園】

- i. 利用者要望の把握方法と管理業務への反映方法(P28 参照)に基づき実施【全公園】

②都民、企業のアイデアを実現する仕組み【全公園】

- i. 公園利用の申請手続きの説明を実施
 - ・公園管理所、WEBサイトで申請書と手続き方法を公開
 - ・申請チェックリストを作成
- ii. 公園の魅力を高めるアイデア、新たな公園の使い方を積極的に実現
 - ・管理所長とコミュニティアテンダントを中心に実現に向けたアドバイスを行う
 - ex) おぐのはら森のマルシェ (公園のあり方プロジェクト/尾久)
 - まちなかハートキッズランド (社会教育関係団体 with/尾久)
 - わんわんパトロール (綾瀬わんわんサポーター/東綾瀬)



iii. パークミーティングの開催

③こもれびの森ベネフィット事業【全公園】

- 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. 還元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



④ボランティア活動の継続及び拡大【全公園】

- i. 既存ボランティアの活動の継続
- ii. オリンピック・パラリンピックボランティア参加後のボランティア活動の受入

(4)【利用者・地域住民の安全】 安心できるオープンスペース

①防犯性の向上【全公園】

- i. 巡回スタッフだけでなく、多くの視点で防犯性を向上(ミックス巡回)
- ii. 日中はスタッフが園内巡回を実施
- iii. 不審物・不審者に即時対応、関係各所へ連絡

②急病人への対応の強化【全公園】

- i. 熱中症への注意喚起と速やかな対応

③自然災害・震災等への対応【全公園】

- i. 対応マニュアルと平常時の訓練に従い、利用者の安全性を最優先に対応
- ii. 防災フェスティバル・防災訓練への地域住民と外国人居住者の参加促進



(5)【SDGs の達成に向けた取組】 持続可能な社会の実現を目指して

①SDGs 達成の目標を設定【全公園】

- i. 「3.すべての人に健康と福祉を」「4.質の高い教育をみんなに」「11.続けられるまちづくりを」「15.陸の豊かさを守ろう」「17.パートナーシップで目標を達成しよう」の達成を目標に設定

②SDGs の目標を意識した公園管理運営の実施【全公園】

- ex) ボランティアとの緑づくり・環境教育プログラムの実施・防災訓練の実施など

③取り組みを可視化【全公園】

- i. イベントのチラシ等で対応する目標のロゴマークを掲載し取り組みを可視化



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

基本的な考え方

当グループ公園に共通しているのは、施設の老朽化によるサービス水準の低下抑制と安全性の確保です。私たちは、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、各公園の管理運営目標を明確に定めます。施設設備・植栽の保全と更新を計画的かつバランスよく行い、長期計画を再検討し、立案、実行して、3年間で目に見える成果を残して、利用者への快適環境を提供します。

「エリア責任者」「施設設備責任者」を中心に計画し、「所長・副所長」が各公園の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」手法や「ファシリティカルテ」を活用し、管理目標や手法の明確化を図ります。また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. 長期視点に基づく維持管理計画の策定と実践

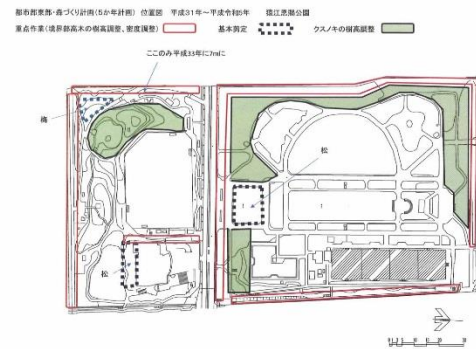
(1) 「都市部東部・森づくり計画(5か年計画)」の策定

都の示す上位計画をふまえ、公園ごとに指定管理者として「都市部東部・森づくり計画(5か年計画)」を全公園、策定しています。平成31年度から新たに5年間の計画を策定しました。長期的な視野に立った計画で管理運営を行います。

利用促進事業や自主事業など、ソフト面の取組の視点を踏まえ、公園の魅力向上、活発な公園利用に結び付けるための管理を実施します。

- ①具体的な維持管理の内容と目標を記載
- ②計画管理については、エリア責任者が統制
- ③平成30年度の台風被害の利用者要望を受けて、隣接部の樹木を中心に景環を整えることを計画

都市部東部・森づくり計画(5か年計画) 【猿江恩賜公園】



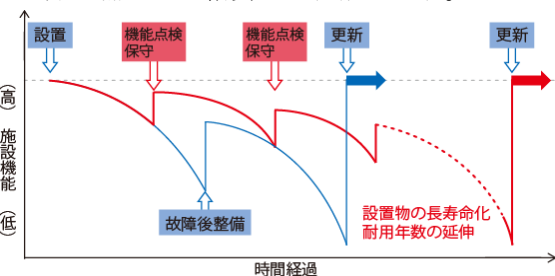
平成31年～令和5年まで、他6公園分作成済み

2. 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、補修・修繕を行います。

(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。



(2) ファシリティカルテの活用

過去の点検記録をカルテ形式で保存し、施設の計画的な修繕と改修計画の立案を行います。

- ①ファシリティカルテの作成
- ②点検漏れや補修未完了施設を迅速に発見・対応
- ③蓄積情報に基づく定期点検作業の実施

設備名称	位置	設置年	点検履歴
NO21-イレ照明	1号館1階	2018	2019.03.15 点検
NO21-イレ照明	2号館1階	2018	2019.03.15 点検
NO21-イレ照明	3号館1階	2018	2019.03.15 点検
NO21-イレ照明	4号館1階	2018	2019.03.15 点検
NO21-イレ照明	5号館1階	2018	2019.03.15 点検

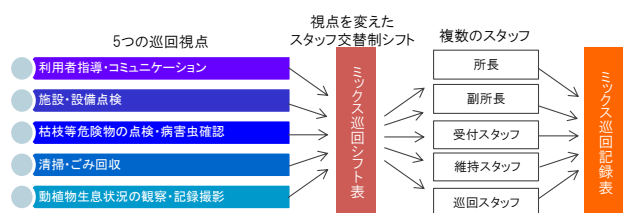
設備名称	位置	設置年	点検履歴
NO21-イレ照明	6号館1階	2018	2019.03.15 点検
NO21-イレ照明	7号館1階	2018	2019.03.15 点検
NO21-イレ照明	8号館1階	2018	2019.03.15 点検
NO21-イレ照明	9号館1階	2018	2019.03.15 点検
NO21-イレ照明	10号館1階	2018	2019.03.15 点検

3. 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、園内の安全性を向上



(2)巡回・清掃の実施体制

①常駐スタッフが柔軟に巡回・清掃を実施

利用状況に応じて柔軟に対応し、常に清潔で安全な施設環境を利用者に提供します。

②定期清掃

美観や機能、清潔で快適な施設環境を維持し、年間管理計画に基づき、実施します。

4. 植栽管理の取組

これまで指定管理者として樹林を活用するために「木々のビフォーアフター」を提案し、明るい樹林づくりに取り組んでまいりました。「都市部東部・森づくり計画（5か年計画）」を策定、実行し、さらに園内を活用しやすいように、また災害時の対策をとれるように管理します。

(1)一般的な植栽管理

①「ファンクショナルトリム」の活用

植栽エリアの役割と機能を明確に位置付けて管理する方法です。さらに施設設備管理と植栽管理が一体となったエリアの管理を行い、利用者が安心・安全である公園とします。

- i. エリアごとに、目標タイプを設定
- ii. 設定シートにデータを入力
- iii. 導き出された管理手法を森づくり計画に反映

②集中作業日、エリア内合同作業を設定

大島と東綾瀬それぞれのエリアで大規模剪定や大面積の草刈り等、維持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、災害時のフォロー)

③シンボルツリーの設定

各公園に「シンボルツリー」を設定し、見所を創出しています。自然樹形を保ちながら樹木本来のシルエットを見せ、公園ならではの名物を作ります。

④3Dレーザースキャナーによる樹木台帳の作成

公園等の樹木の効率的かつ適切な管理のために現況を正確に把握する必要があります。最新式の3Dレーザースキャナーを活用し、GPSによる樹木位置情報に基づき樹木台帳を作成します。・単木毎の3D表示、・樹木位置図(pdf や GIS 出力)、・樹木台帳(樹種、状態、幹周、樹高、エクセル出力)

(2)公園のシンボルとなる花壇管理

①世界の公園花壇づくり

世界の有名公園をモチーフとした「世界の公園花壇づくり」を協働で実施しています。名所づくりをして、来園者をおもてなしします。

②ウェルカム花壇の設置

2020 オリ・パラ開催にあたって作成した「ウェルカム花壇」を継続して、ボランティアの方々とともに整備します。

③花壇のネーミング設定

公園に設置した花壇に名所となるようなふさわしいネーミングをします。Web サイトや掲示板、パンフレットに反映します。

(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環境共生勉強会を実施

スタッフを対象に、環境共生勉強会を行い、SDG'sへの取り組み、環境共生の意識向上や啓発に務めます。外来種の除去方法の検討、資源のリサイクルなどに取り組みます。

③希少種、絶滅危惧種の保護

保護のためのマーキングを行い、草刈の作業範囲から除外等の対応を行います。

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行します。

5. 環境配慮の取組

(1)スマートパーク®の推進

私たちは、地産地消・循環型社会の考えを取り入れた、環境負荷の少ない公園運営「スマートパーク®」に取り組んでいます。

この考えに基づき、園内資源の循環活用を推進し、都の進める【環境と調和した都市の実現】に貢献します。

①剪定枝等のイベントによる再利用

②グリーン購入の推進

③緑のカーテンの推進

各公園で緑のカーテンに取り組めます。利用者への苗の配布や緑のカーテン講座を行い、都民に広く取組みを普及啓発します。

④節電、節水の実施

⑤エコキャップ運動の推進

6. 緊急時の対応

(1)直営スタッフの機動力を活かした迅速な対応

①直営スタッフが迅速に対応

台風・大雨・積雪等の異常気象に伴う対応については、各公園に直営作業スタッフ（維持、巡回）及び委託協力業者スタッフを常駐させ、迅速な参集と対応を行います。

②緊急時の協力企業の確保

協力企業集団(日比谷みどり会)を活用し、発災時の対応業者を確保します。

③防災関連施設の維持

防災訓練での活用など、発災時に備え施設の機能維持、利用方法の周知を行います。

(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

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、ミックス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。自然災害や大規模震災の備えに対し、作成した緊急時対応マニュアルや震災時対応マニュアルを活用し、対応にあたります。常に事故等の原因を分析し、マニュアル、管理手法、研修に反映し、再発を防止します。

地域住民に対して公園の認知度を上げ、自治体による防災訓練への協力や公園主催の防災フェスティバルで、地域における公園のあり方について再確認を図ります。防災機能として重要な緊急時に即対応できる体制の強化として、災害支援活動団体と連携し、地域の防災力を高めます。

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. ミックス巡回を毎日実施(P43 参照)
- ii. 責任者・所長の安全パトロールを実施(月1回)
- iii. 都民協働によるペットマナー巡回

②利用指導による取組

- i. 不審人物への声かけと万一の際の警察との連携
- ii. スポーツ施設利用者への急病等への注意喚起

●情報管理に関する安全対策

(1)メールを活用した情報管理

①FAX送信手順ルールを徹底

FAX送信手順のルールを明文化

②FAXからメールへ変更

個人情報が含まれる情報をメールに変更

●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. 公園ごとに安全衛生推進者(責任者)を配置
- ii. 作成した安全作業計画書(安全手順書)を活用
- iii. 維持管理安全管理会議を毎月実施
- iv. 作業機器の整備及び操作方法のOJT研修
- v. 救急箱、熱中症対策ウォータージャグの常備
- vi. KY活動を行い服装、装備品、作業手順を確認

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
- iii. 委託業務の作業中の指導、監督

(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(プリメンテナンス)の考えに基づく対応
- ii. トイレ等の巡回清掃を毎日実施
- iii. 盗聴・盗撮発見機を用いたトイレ・ロッカー・シャワールームの定期検査(H24年度以降実績あり)

②植栽管理に関する取組

- i. 明るく見通しのきく緑地づくり

(2)ファイル暗号化による情報管理

①外部発信メール

外部発信メールに就いたファイルを暗号化

②PDFの保存方法

複合機にファイル暗号化機能を追加

(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周知、注意喚起
- ii. 広範囲・騒音を伴う作業は利用者の比較的少ない曜日、時間帯での実施に配慮
- iii. 住宅と隣接している公園については、事前に近隣住民に作業を説明、実施日をアナウンス

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

本社の決裁を待たず予算の執行を行う必要がある場合に備え、所長権限で執行できる予算を確保し公園機能の維持・復旧に向け迅速に対応

③警報発令時の待機

④緊急参集体制構築

(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

⑤台風被害を軽減する対策

排水溝等の点検清掃、樹木剪定・伐採、工作物補強

⑥降雨による浸水箇所・対処方法の記録蓄積

	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	●			

(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

震災時対応マニュアルに規定し、夜間や休日を問わず、24時間365日対応できる体制と対応内容を定めます

②事業継続計画(BCP)の見直し

③物資の備蓄

- i. スタッフ3日分の食料、飲料水、寝具を備蓄

④地域自治会との連携強化

- i. 震災時マニュアルを自治会に公開、内容共有
- ii. 防災備品保管庫のスペアキーを自治会へ貸出し

⑤防災訓練の実施

- i. スタッフによる防災訓練を各公園年1回実施
- ii. 勤務時間外の参集訓練を実施
- iii. 教育機関と連携した防災用施設の利用体験
- iv. 自治会、企業等と連携し、防災訓練を年1回実施

降雨による土砂流出、浸水箇所と原因、対処方法を個別に記録しています。豪雨が予想される場合には、データを基に対策を行います。

(大雨時ハザードマップ作成済)



(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、マニュアルを作成
(蓄積した情報を基に巡回経路、重点確認場所を記載)
- ③ ハザードマップを作成し、利用者に注意喚起



v. 公園主体の防災フェスティバルの定期実施

⑥ 本社組織及び外部組織のサポート体制構築

- i. 本社組織及び地域の防災協定協力業者との連携
- ii. 災害支援活動団体との連携

⑦ 防災公園との連携体制を構築

平常時より連携をはかり、有事の際には互いの機能を支援できる体制を構築

(4) 感染症に対する備え

① 関係機関との連絡体制を構築

② 感染症対策マニュアルを作成

③ 施設の衛生管理を徹底

- i. 親水施設の水質調査
- ii. トイレ・砂場などの洗浄や消毒
- iii. 手洗い場への消毒液の設置

④ デング熱への対策

- i. 利用者への注意喚起、ii. 消毒等の実施、iii. 水たまり除去、柵へ薬剤投入による発生抑制

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

- 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 情報連絡係が各種機関に緊急連絡
- 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(震度4、震度5弱以上、震度5強以上)に応じて対応します。

大規模な震災が発生した場合には、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。

震度の規模	勤務時間内対応	勤務時間外対応	統括組織の対応
震度4	・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
震度5弱以上又は 東海地震注意予知情報	・現地対策本部の設置 ・情報連絡係、救護・避難誘導係、応急措置係の任命と各係による対応	・現地対策本部の設置 ・3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を開始	・災害対策本部の設置 ・現地対策本部対応サポート ・スタッフ安否確認 ・資材調達
震度5強以上又は 大規模な災害が発生			

① 初動時の対応(地震発生から3時間)

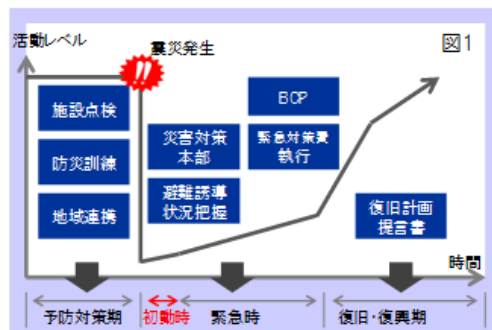
- i. 対応フローに従い、対応体制を構築(P28 参照)
- ii. 都その他機関との情報通信を確保
- iii. 都、災害対策本部(本社組織)に状況を報告
- iv. 係ごとの担当者を選任、各対応を実施
- v. ライフラインの確保
- vi. 利用制限・立入禁止措置を実施
- vii. 防災トイレ等各种施設の準備を開始
- viii. 広域避難場所として被災者の安全を確保した後、避難所への誘導を実施
- ix. 帰宅困難者への情報提供、備蓄物資の供給

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



(3) 要望やオリンピック・パラリンピック後も見据えた施設補修、施設改良への取組

施設補修、施設改良の基本的な考え方

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・パラリンピックの開催、またその後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と考えられ、「施設設備改修計画」も安全・安心を優先し対応します。誰もが<安心・きれい・楽しい・おもてなし・感動>を感じとれる公園に向け、「園内の見所創出」や「施設のビフォーアフター（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
- ・オリパラで作成した花壇や掲示板、等の活用
- ・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所長、副所長が分類し、統括責任者やエリア責任者が判断して対応
- 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

【実績】

平成 30 年度 大島小松川公園自転車ゲート改修 3 人乗り低床化自転車が増えてきており、自転車ゲートの通行がしにくいと利用者から要望があった。それに対応したゲートに改修を行った。	平成 30 年度 亀戸中央公園 石畳撤去 A地区公園入口に石畳があり、利用者よりベビーカーが通りにくい、老人が転倒の恐れがある、と苦情があったので撤去改修した。
平成 30・31 年度 東綾瀬・大島小松川公園公園灯 公園内が暗いといった利用者の声があった。夜間に照度計で測定するが照明灯の照度は基準値以上あった。公園灯周りの樹木を剪定し、先が見通せるようにした。	その他 ・園路の不陸 → 優先順位を決めて順次対応 ・施設位置がわかりづらい → 案内看板の増設と改修 ・テニス照明の不点灯 → 順次改修を実施

(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

(1) 予防保全に基づく公園点検を実施

- ①「機能」「美観」「安全」についての不具合箇所を抽出

【実績】

機能	【30年度/猿江】不点灯箇所を確認、照明器具ケーブル損傷を発見し修繕。年度毎に計画を立てて器具を交換している。	【31年度/大島】日常点検でソーラー時計の動作不良を確認。バッテリー交換では作動せず、本体及び基盤を交換した。
美観	【30年度/全公園】毎年、年2回樹木点検を実施。美観を損ない危険になる樹木を協議し、撤去した。	【30年度/大島】経年劣化でバスケットゴールのボードが破損。美観や安全を考慮し、更新を行う。

安全	【31年度/大島】日常点検でローラー滑り台床部ガタツキを発見。メーカーに連絡し、修繕工事を行った。	【31年度/亀戸】日常点検でターザンロープのワイヤーに緩み及び錆を確認。使用頻度を考えてすぐ交換を実施。
----	---	--

②状況をランク付けして区分

比較的軽いが、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以下の資金計画で、補修修繕を対応

3. 資金計画の考え方

●直営維持修繕及び協力業者に発注するもの

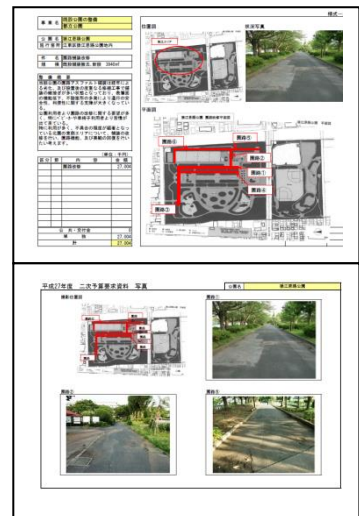
<ul style="list-style-type: none"> ・年間予算として計上した資金を活用 ・職員による維持管理にて対応 ・職員で対応できない専門性のある工種は業者にて対応
--

●緊急対応経費で対応（1件当たり30万円以上）

<ul style="list-style-type: none"> ・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

●東京都への補修改良要望

<ul style="list-style-type: none"> ・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、施設設備改修計画を策定し、東京都へ補修改良要望を提出 ・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
--



東京都への補修改良要望

4. 施設設備の改修計画

施設設備改修計画については、長期的な視野に立ち、安全・安心を優先に対応します。その計画に基づき、東京都と協議の上、段階的に整備します。5つの方針〈安心・きれい・楽しい・おもてなし・感動〉を感じ取れる公園になるようリニューアルに取り組みます。

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。

方針	具体的提案
〈安心〉 「安全や安らぎ」を重視して取組みます	<ul style="list-style-type: none"> ・内容1 舗装の段差改善（セーフティーロード） ・内容2 点字ブロックの修繕 ・内容3 手すりやスロープの増設
〈きれい〉 「美観や清潔」を重視して取組みます	<ul style="list-style-type: none"> ・内容1 トイレの洋式化（自動洗浄） ・内容2 ベビーベットの完備 ・内容3 トイレの床や壁などの清掃強化
〈楽しい〉 「公園の見所創出」を重視して取組みます	<ul style="list-style-type: none"> ・内容1 ウェルカム花壇の増設と充実 ・内容2 快適な広場環境の維持 ・内容3 樹木説明板の設置（シンボルツリーや数量の多い樹木）
〈おもてなし〉 「おもてなし」を重視して取組みます	<ul style="list-style-type: none"> ・内容1 案内板の増設、外国語案内板の設置、サインピクトの交換（公園周辺の観光案内、公園の歴史、役割・機能の説明、など） ・内容2 ベンチの増設（休憩スポット）
〈感動〉 「祭りの前後」を重視して取組みます	<ul style="list-style-type: none"> ・内容1 園地広場の多面的活用への改善 ・内容2 楽しい遊具、高齢者向けの健康遊具の増設 ・内容3 フォトスポットの設置案内

(4) 維持管理業務の進め方 (大島小松川公園)

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	摘要
植物管理	草地	広場	草刈り作業(雑草繁茂状況や利用特性により回数が増有り)												草刈り (4回/年)
	草地・植込地	園内全域	園路際、休憩施設や管理所の周囲、催事等による草刈り												適宜作業
	植込地	園内全域	常緑樹剪定						落葉樹剪定						中高木
			支障枝剪定(越境枝・枯枝・胴吹き等)、実生木・枯損木伐採、支柱撤去・補強(不要支柱等)、施肥												適宜作業
			大型連休前		夏季休暇前			台風対応			年末年始休暇				樹木点検 (4回/年)
			低木・生垣 寄植剪定				低木・生垣 徒長枝剪定								寄植樹木
			植込み地内除草、施設周りのつる性植物除去等												適宜作業
			害虫駆除(ケムシ類の剪定防除や薬剤散布、ハチの巣撤去等)												適宜作業
			花壇	花壇	灌水、花がら摘み、施肥、苗植付け、除草、耕運等(ボランティア協働含む)										

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	摘要	
施設管理	野球場	野球場													日常管理	
			整備用土砂の搬入、清掃、降雨後の水抜き、使用日の鍵の開閉													
																草刈・整地 (2回/月)
			外野部の刈込、内野部の不陸整備(使用状況や草丈の状況により回数の増減有り)、倉庫													
																修繕 (適宜)
			防球ネットの修繕、ホームベース等の交換等の施設管理													
	テニスコート	テニスコート													日常管理	
			ブラッシング・整備用土砂の搬入・清掃・降雨後の水抜き・使用日の鍵の開閉													
																整備 (3回/年程度)
			整備用砂の敷込、ブラッシング(使用頻度により回数の増減有り)													
															修繕 (適宜)	
	テニスネット修繕・交換															
	遊具	アスレチック 広場・季節の 広場													日常管理	
			目視・触診・打診等による異常の確認、清掃													
			—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	点検 (1回/月)	
			施設設備担当による点検													
					—											定期点検 (2回/年)
			専門業者により用具測定器具等による点検													
															修繕 (適宜)	
	異常箇所や点検結果による修繕、推奨交換サイクルによる部材の交換															
便所	スポーツ広場 わんさか広場 風の広場 自由の広場													日常管理・作業		
		巡回による警備・ペーパーの補充等、洗浄清掃														
															洗浄作業 (1回/年)	
		便器、床面、排水管の尿石除去、内外壁高圧洗浄														
														修繕 (適宜)		
便器や扉等の破損、サインの劣化、排水管詰まりの改善等																

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	摘要	
施設管理	排水施設	園内全域													日常点検・作業	
			日常点検による排水施設の清掃、落ち葉清掃													
																重点洗浄 (3回/年)
			公園出入口等に設置された排水施設の高圧洗浄等													
																適宜作業
	照明施設	園内全域														日常点検・作業
			公園柱の塗装や清掃、配電盤の点検													
																修繕 (適宜)
			不点球の交換、照明バッテリーの交換等													
			- - -	- - -	- - -	- - -	- - -	- - -	- - -	- - -	- - -	- - -	- - -	- - -	- - -	夜間パトロール (2回/月)
	公園橋	もみじ大橋 さくら大橋														日常点検
			集水柵の清掃含む													
																修繕 (適宜)
			高欄や石張り舗装の修繕、エフロ洗浄等													
																点検 (震度4以上の地震発生時)
橋梁等特定施設点検																