

夢の島公園・夢の島熱帯植物館

事業計画書

アメニス夢の島グループ

目 次

I 支出計画	1
II 事業計画	2
1 管理運営に関する基本的事項	
(1) 公の施設の管理運営に対する基本的考え方	2
(2) 夢の島公園及び夢の島熱帯植物館の管理運営における基本理念	4
(3) 指定管理者の責務	6
2 人員配置計画等	
(1) 人員配置計画	8
(2) 組織体制・指揮命令系統と役割分担	15
(3) 人材の確保と職員の技術・能力向上への取組	17
3 運営管理計画	
(1) 公園等の管理運営についての実施方針と具体的な取組	19
(2) 質の高いサービスを提供するための具体的な取組	21
(3) 利用者要望の把握方法と管理業務への反映方法	23
(4) 都民協働や地域コミュニティとの連携による公園等の魅力や地域の価値の向上に つながる取組	25
(5) 公園等の魅力向上と利用促進を図るための自主事業等の提案	27
(6) 東京 2020 大会レガシーを継承する取組	29
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	31
(2) 事故、自然災害及び感染症などの社会課題への対策・対処するための取組	33
(3) 施設補修、施設改良に関する要望への取組	35
(4) 熱帯植物館における植物管理	37
(5) 公園が持つ緑の特性を一層引き出すための新たな維持管理の考え方	39

I 支出計画

単位:千円

年 度	提案額
5年度	271,370
6年度	271,370
7年度	271,370
8年度	271,370
9年度	271,370
計	1,356,850

II 事業計画

1 管理運営に関する基本的事項

(1) 公の施設の管理運営に対する基本的考え方

1. 都立公園の指定管理者に求められる基本的な役割

指定管理者は行政の代行機関として公の施設の管理・運営を行うものであり、都民(公園利用者等)に対する公平・平等な運営、法令遵守については特に強く求められる部分と理解しています。

一方、指定管理者制度により行政が公の施設の管理を委託できる範囲が、地方公共団体が出資する法人や公共的団体から民間企業等にも拡大されたため、民間企業の柔軟な発想や運営体制の構築、資金の効果的な運用などにより、より即応的で高水準な利用者サービスが可能であると考えます。

以下の記述は、都立公園の指定管理者に求められる基本的な役割を整理したものです。

■安全安心の確保と快適空間の提供

安全安心の確保は施設運営の最も基本となる部分です。私たちは事件事故、異常気象時、大規模災害発生時への備えと訓練、防犯対策を欠かさないとともに、多くの公共施設の指定管理者を務めてきている経験を活かし、公園利用者に対する安全安心で快適な空間の確保に努めます。

■公園機能を良好に保持

年間を通じて多くの利用者を迎える公園や施設にあって、その利用機能を良好に保ち続けることは、指定管理者の大切な役割です。さらに公園には防災機能、気象緩和機能、雨水貯留機能、多様な生物の生息場所などさまざまな機能があり、それぞれの機能を保持するための具体的な計画を策定・実行する必要があります。

■風格ある都市形成に寄与する魅力ある公園づくり

公園は都市の顔でもあります。良好な植栽管理や施設管理による魅力ある景観の創出により、風格ある都市形成に寄与することも大切な役目です。また、魅力的なプログラム提供や快適さにより多くの利用者でにぎわう公園の景観も、風格ある都市形成に寄与する要素と考えます。

■関連法令や上位計画を十分に踏まえ、新たなコンセプトを打ち出し、試行すること

公園管理者(東京都)が定める上位計画(パークマネジメントマスタープラン・公園別マネジメントプランなど)を十分に理解しその内容を踏まえたうえで、新たなコンセプトを打ち出し、上位計画との融合を積極的に図っていくことは、次世代の公園管理運営への継承も含め、指定管理者に求められる大きな役割と考えます。

■指定管理者の柔軟な発想や組織力、コミュニケーション能力を公園の管理運営に活かすこと

公園の管理手法や利用者サービス内容など、公園の指定管理業務の執行内容は様々です。これら多くの事例に学び触発されての柔軟な発想、及び様々な関係とのコミュニケーションを通じての知見や組織力を公園の管理運営に活かし、また人材を育成していくことは、指定管理者に求められる大切な役割と考えます。

■生物多様性や環境負荷軽減、SDGs への寄与

公園の管理運営にあたっては、常に公園を取り巻く今日的な課題や世界的な目標も視野に入れて取り組む必要があります。生物多様性保全のための管理運営手法やDX推進などのための具体的な手法や人材は指定管理者に求められる大切な要素です。

民間企業が指定管理者になるにあたり期待されている役割

1. 公園の公平・平等、安全・安心など最も基本的な部分を安定的・持続的に実行する財政基盤や人材を有していること
2. さまざまな経験や知識に基づく多様な利用者サービスの提供と効率的な維持管理を行う技術や知見を有していること
3. 公園の運営ビジョンや時代の先端をいくコンセプトを示し、その背後には行政の代行機関としての体制と知識・経験を有し、高度な利用者サービスを行い得る組織力を備えていること

2. 公園の設置目的・東京都の上位計画への理解

都立公園等を行政に代わって管理運営する指定管理者は、都市公園法および東京都立公園条例、また東京都のパークマネジメントマスタープラン、公園別マネジメントプラン等の内容を踏まえるとともに、『『未来の東京』戦略』をはじめとする都の施策を理解し、都民の多様なニーズに応え、質の高いサービスの提供を行っていく必要があります。

3. 首都東京で実践する新たな公園のあり方の追求

COVID-19 の世界的パンデミックは、生活に密着したオープンスペースである公園の役割が広く社会的に再認識される契機となりました。私たちはこれからの時代の公園に求められる新たな管理運営を実験/実証を通じて試行することを推進するため、「TOKYO PARK Labo(東京パークラボ)」を方針に掲げ、事業を展開していきます。



東京パークラボ

新たなパークライフ、快適空間の創造を試行実践し、展開・還元します

東京パークラボとは、公園の今日的な役割(New Normal Park Life)を踏まえた新たな管理運営手法を実際の公園にて実験/実証を通じて実装することを目指す取り組みです。

公園をより快適で居心地の良い場所にするために、都民やNPO、企業など公園を活用し活動する人々と公園管理者が「これからの公園のあり方・役割」を一緒に考え、そのための取り組みを試行・実践する協働の場と機会を提供・運営し、利用者に寄り添うさまざまな事業や時代の最先端をいく事業を提案、展開します。

TOKYO PARK Labo具現化のポイント

●最終目標は成果を実装に移すこと

単なる新たな公園のつかい方を模索する社会実験にとどまらず、その成果を実装に移し、新たな公園の価値をつくり出していくことが目的

●新しい概念を踏まえた実践

SDGs やサードプレイス(Third Place)といった、都民生活とオープンスペース/公園との関係に関する新しい概念や趣旨、意義を指定管理者がよく理解し、それらを踏まえて実践

●指定管理者と市民等と一緒に新たな価値を創出する場

指定管理者もプレイヤーの一員としての主体性をもちながら「その公園の望ましいあり方」を皆で一緒に考え試行する協働の場と機会を提供・運営

●パブリックで開かれたラボ

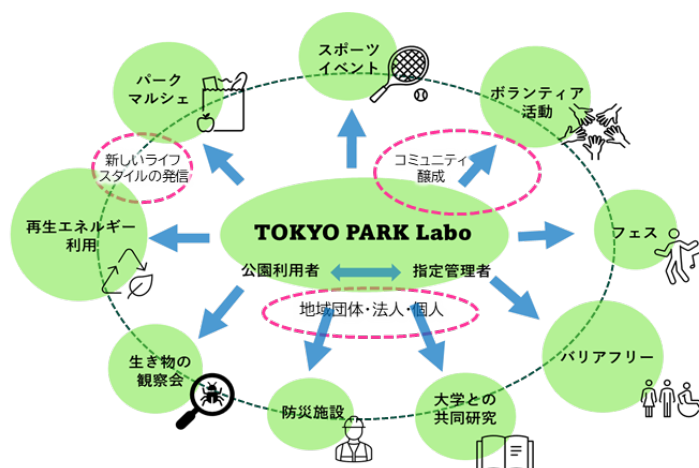
参加者や場の形はテーマ内容により常に柔軟に変化・流動する、オープンなラボ

●成果は広く都民・公園利用者や政策立案へ還元

ICTなど新しい技術を積極的に取り入れ、試行を通じて実践し、パークラボを通じて発掘・発見・創出された公園の新しい使い方や概念、課題の解決策を公園の管理運営などに広く展開することで、都民・公園利用者の福祉向上や東京都の政策立案へ還元

●データの収集・分析とそのシステム開発

EBPM(エビデンス・ベースト・ポリシー・メイキング)の考えを取り入れ、データの収集及び分析(エビデンス)と、それに基づくパークマネジメントを実践するため、データ集積システム「インフォメーションランドスケープシステム」を導入



(2) 夢の島公園及び夢の島熱帯植物館の管理運営における基本理念

1. 施設の沿革

昭和53年10月、14号埋立地に都立夢の島公園が開園し、その後、昭和63年11月に夢の島熱帯植物館が開館しました。高さ28メートルにおよぶ半球型の大温室には、当初からのコンセプトとして東南アジア、南アメリカ、アフリカの熱帯や亜熱帯小笠原諸島の植物が庭園風に植栽され、熱帯多雨林の景観が創出されているほか、各展示をとおして熱帯の風土や歴史、熱帯植物を含めた地球の緑の恩恵など人間生活とのかかわりも学ぶことができる施設となっています。熱帯植物館の熱源には、隣接する清掃工場の排熱を利用しており、環境配慮という面もあわせ、今なお貴重でユニークな植物館となっています。

施設の管理運営は、開館から平成17年度までは東京都公園協会が業務受託により、平成18年度からは指定管理者としてアメニス夢の島グループが行っており、技術やノウハウが積み重ねられ、意欲的な取組みも継続されています。

周辺には新江東清掃工場があり、公園の敷地内には都立第五福竜丸展示館や宿泊施設が整っているBu mB東京スポーツ文化館があり、護岸沿いには東京夢の島マリナーが、さらに明治通りを隔てて、江東区夢の島競技場が設置されており、文化・教育・レジャー・スポーツが楽しめる一帯となっています。

さらに夢の島公園には東京2020オリンピック・パラリンピックのアーチェリー競技会場として夢の島アーチェリー場が開設され、大会終了後の現在、オリンピック・パラリンピックレガシーとしての利用が始まっています。

2. 上位計画の認識と整理

夢の島公園及び夢の島熱帯植物館(以下「公園等」という。)の管理運営における東京都の上位計画を以下と認識し、そこでの理念や目標等について整理します。

計画等名称	理念・目標等			
パークマネジメント マスタープラン(改定 マスタープラン) 「東京の公園づくり の基本理念」	基本理念1 都市の魅力を高 める公園	基本理念2 高度防災都市を 支える公園	基本理念3 生命を育む環境 を次世代に継承 する公園	基本理念4 豊かな生活の核 となる公園
公園別マネジメント プラン改定の視点と 取組イメージ	視点1 ポストコロナを見据えた社会への順応			
	視点2 激甚化する気象災害への対応			
	視点3 東京2020大会レガシーの継承			
	視点4 民間や地域との連携強化			
	視点5 デジタルトランスフォーメーションの推進			
夢の島公園マネジメ ントプラン(むこう10 年間を見据えた主な 目標	目標1 東京2020大会をレガシーとして継承する都立公園			
	目標2 日本の熱帯植物を後世に引継ぎ世界に発信する都立公園			
	目標3 地震災害時への対応のため、防災機能を強化・充実した都立公園			
	目標4 スポーツによる健康づくりの場となる都立公園			
	目標5 都民や企業等とのパートナーシップを推進する都立公園			

3. 管理運営における基本理念

前述「公園の指定管理者に求められる基本的な役割」、「公園の設置目的・東京都の上位計画への理解」及び「首都東京で実践する新たな公園のあり方の追求」を踏まえ、本公園等における管理運営の基本理念を以下に定めます。

■安全安心の確保と快適空間の提供に努めます

■日本の熱帯植物を後世に引継ぎ世界に発信し、植物館としての機能を果たします

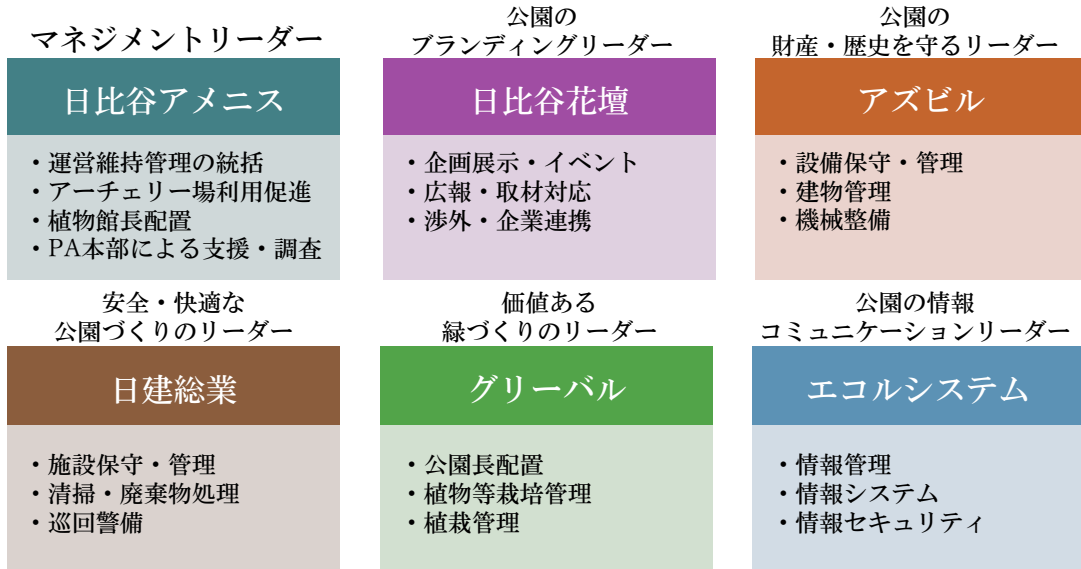
■パークラボの考えに基づき、さまざまな取組みを試行・実践するパークマネジメントを行います

■上位計画等、都の施策を十分に理解し、都民のニーズに応える質の高いサービス提供を行います

4. 当団体のノウハウの活用

指定管理者は、多岐にわたる管理運営業務を確実に執行することが求められます。また今後10年間程度は、様々な社会経済情勢やニーズの変化に対する柔軟な対応が求められます。当団体の各企業は、個々に経験豊富な指定管理者集団であり、構成員として、各々の専門分野を活かして互いに補完し合う企業構成で、6社のプロフェッショナル企業による連合体として安定した管理運営を実現します。また、これまでの管理運営の中で、当団体には連合体として業務を行う上で必要な知識や技術が豊富に蓄積されています。さらに、利用者や地元自治体、周辺施設や企業等との関係もさらに深化しています。この経験を活かし、公園に関わる多様な主体と広く深く豊かな関係を構築していきます。

●コンソーシアム各構成員の役割



5. 指定管理期間終了後の公園等の姿

先に掲げた「管理運営における基本理念」が達成されていることを目指して事業に取り組みます。

■安全安心の確保された快適空間が維持されています

■日本の熱帯植物が適切に管理された状態で情報発信もなされ、植物園として機能しています

■パークラボに基づいてさまざまな取組みを試行・実践するパークマネジメントを行います

■上位計画等、都の施策を十分に理解し、都民のニーズに応える質の高いサービス提供を行います

(3) 指定管理者の責務

1. 社会情勢の変化と法令遵守の基本的な考え方

■ 社会情勢の変化

- ・近年、地球規模の気候変動からの気象災害の激甚化、感染症の流行や海外での政情不安などもあり、私たちはあらゆる方面から、持続可能な社会を目指し、新たな生活様式を構築する必要性に迫られています。
- ・一方、国内に目を向けると、高齢化が一段と進行し労働力が低下することで、DXによる生産性向上やダイバーシティの取組が待ったなしの状況となっています。様々な困難に直面する中で、東京2020大会ではスポーツ機運の上昇、アーバンスポーツへの関心を集めることに成功し、公園やまちの魅力を発揮できる好機となっている面もあります。

■ 都市公園の役割の再認識

- ・世界中で社会機能不全を引き起こした新型コロナウイルス感染症の危機により、都市に暮らす人々にとって身近な公園は、屋外で適切な距離を保ちつつ時間を過ごすための重要な都市インフラであることが再認識されました。
- ・持続可能な生活やライフスタイルの根幹をなす一人一人の心身の健康を保つ上で、公園は身体を動かすレクリエーションや自力での移動を促進し、心身の健康によい影響を与えることができます。

■ 公園管理者としてのあり方

- ・公園管理者として、利用者にとって安全・安心・快適な利用環境を保つことはもちろん、地域の在勤者を含む人々がつながりを持ち、シビック・プライドを育むことのできる場として機能するような公園を目指すことが求められると考えます。
- ・都市部で生活する人々が、忙しい日常で一息つき、関心に沿った思い思いの活動的なひとときを過ごすことができる、居心地の良い場づくりから進めます。

■ 事業主体としての法令遵守の基本的な考え方

- ・私たちは公の施設の管理を行うということを十分に理解し、本事業における全ての事業主体が i. 都市公園法 ii. 地方自治法 iii. 東京都立公園条例 iv. 労働関係法規をはじめとする法令や条例等の正しい理解に努め、適正に業務に取り組むよう必要な措置を講じます。取組が不十分な主体があれば理解促進の働きかけも行います。
- ・その他に、事業運営にあたり必要な倫理規定や就業規則、ハラスメント防止規定等を適切に整備・運用し、誰もが働きやすい環境づくりの実現に取り組みます。

2. 多様性を認め合う社会の実現に向けた取組

(1) 指定管理者として、公園運営における基本的な考え方

指定管理業務にあたる公園職員1人1人においても、公共施設の管理運営者として、自分と他者との違いを認め合い、誰にでも対等になおかつ思いやりをもって接することが当たり前の姿勢として業務にあたります。

(2) 公園運営における具体的な取組

①「多様性を認め合う」価値観の醸成

人権、差別解消、ハラスメント防止等に関する教育研修を全職員を対象に行い、指定管理者としてのダイバーシティに対する考え方やインクルーシブな対応方法について共有します。スタッフ対応を通して、利用者をはじめあらゆる関係者に対し、「多様性を認め合う」価値観の醸成を図ります。

②受付窓口でのインクルーシブ対応

音声聞き取りづらい方や外国語使用者への対応に筆談ボード、AI通訳機を使用するほか、多言語対応やクイズ機能も搭載したコミュニケーションロボットも導入します。案内方法の選択肢を増やして利用者の多様なニーズに応えます。

(3) 誰もが安心して働ける職場環境に向けた取組

事業主体の基本として、性別や人種、障害の有無、思想等の違いによって個人を差別することなく、全ての職員が活躍できる職場環境の整備を行います。

①ダイバーシティ&インクルージョン(D&I)

業務内容に応じて、能力と適性を備えた人材を、性別・国籍等に係わりなく登用しています。業務内容について固定的な性別分業を行わず、差別意識にとらわれた表現を用いません。

②ハラスメント対策

指定管理者として代表企業の「ハラスメント防止規定」を準用し、職場におけるセクシャルハラスメント、パワーハラスメント、マタニティハラスメント等あらゆる嫌がらせ行為防止に努めています。

③障害者雇用の推進

管理運営業務や本部支援業務で障害を持つ職員が複数従事しています。今後も本公園を含む公共施設の管理運営業務において、雇用する方が抱えている障害の内容や状況に応じた雇用環境の提供に努めます。

④多様な働き方の提示

柔軟な働き方の実現と環境の整備を目標に、働き方改革を進めます。代表企業では、働き方改革本部が主導し、社員それぞれの生活に寄り添った柔軟な働き方を可能にするため、時間単位有休制度など、制度化を順次進めています。

⑤育児関連制度に基づく環境整備

育児休業からの復職後または子育て中の社員を対象に、キャリア形成を支援するための面談やカウンセリング等の取組みを行います。配偶者が出産した社員に対し、育児支援の諸制度や取得方法等の説明を行います。また、広報物等を作成し、育休を取得しやすい雰囲気づくりを行います。

3. 事業活動に係る環境負荷の低減を意識した取組

(1) 事業主体として環境負荷の低減を意識した事業活動の考え方

代表企業は、花とみどりのちからを活かして持続可能な社会を実現するため、五つの行動と業務ごとの環境への取組みを示した「環境宣言」を策定しています。本事業の実施にあたっては、ここに示す考えの具現化に向け、関係各所と連携しながら取組みます。



①環境負荷軽減・SDGs達成のための目標設定

環境宣言に基づく環境負荷低減計画を定め、再生可能エネルギー使用電力の使用、ペーパーレス化と廃棄物削減に具体的目標を設定するとともに、公園の特性ごとに取り組むべきSDGs優先課題を決定しています。

②サステナビリティレポートの発行

日比谷アメニスグループでは、2018年8月に経営指針でもある環境宣言を策定したことを受け、2019年から「サステナビリティレポート」を発行しています。これは、2011年より発行していたCSRレポートを引き継ぎ発展させたものです。サステナビリティレポートでは、環境宣言にある「花とみどりのちからを活かして、持続可能な社会を実現」し、SDGsの達成に貢献しようとする活動・取組を取りまとめています。

※2021年のレポートにおいて、東京都立公園「東部7公園」での取組を「公園で使う電気の100%再エネ化」として報告しました(右図)



2 人員配置計画等

(1) 人員配置計画

ア 総括表

(単位：人)

管理組織(公園名等)	雇用形態			備考
	常勤職員	非常勤職員	その他(具体的に)	
本社等	1.5	0.0	本社職員(人事経理、事務スタッフ、システム管理)	
夢の島公園	4.1	6.6	警備巡回	夢の島熱帯植物館事務所が公園管理所を兼ねる。
夢の島熱帯植物館	11.9	15.4	温室管理・警備巡回	
計	17.5	22.0		

※各管理組織の雇用形態の内訳を記入してください。常勤とは週 40 時間程度勤務し貴団体が複数年にわたり雇用する職員とします。

非常勤職員は、パート、アルバイトなど臨時に契約する職員とします。

※「本社等」の欄には、貴団体の本社等統括組織に配置する公園管理に係る人員を記入してください。

※管理所のない公園については、備考欄にどのような体制をとるか記入してください。(〇〇公園管理所で対応、公園外に拠点を設置など)

イ 施設別内訳 【夢の島公園・夢の島熱帯植物館】

	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	統括責任者	夢の島公園・熱帯植物館 統括責任者	指定管理者・施設管理責任者経 験、防火管理者	○				40 時間	
	植物館責任者	植物館責任者	熱帯植物館及び栽培温室植物 管理経験者 植物管理実務経 験	○				40 時間	
	広報・利用促進	企画・広報・利用促進、イベント、都 民協働	企画・広報等実務経験	○				40 時間	公園・植物館兼任
	広報 PR 担当者	企画展示、催事、広報担当	企画・広報経験者	○				40 時間	公園・植物館兼任
	運営責任者(事務長)	占用・徴収事務・運営全般担当	運営責任者経験	○				40 時間	公園・植物館兼任
	事務スタッフ-1(DX担当 兼任)	占用・徴収・受付・事務・苦情要望問 合せ対応・DX推進担当者	夢の島熱帯植物館従事者 学芸員資格	○				40 時間	公園・植物館兼任
	事務スタッフ-2	占用・徴収・受付・事務・会計、苦情 要望問合せ対応担当者	夢の島熱帯植物館従事者	○				40 時間	公園・植物館兼任
	事務スタッフ-3	占用・徴収・受付・事務・会計、苦情 要望問合せ対応担当者	夢の島熱帯植物館従事者	○				32 時間	公園・植物館兼任
	植物館植栽管理責任者	熱帯植物館・栽培温室 植物管理責任者	熱帯植物館及び栽培温室植物 管理経験者 救命講習修了者	○				40 時間	
	植物館植栽管理サブ リーダー	熱帯植物館・栽培温室 植物管理 責任者補佐	熱帯植物館及び栽培温室植物 管理経験者 救命講習修了者	○				40 時間	
	植物館植栽管理スタッフ 兼券売責任者	熱帯植物館・栽培温室管理担当者 券売業務責任者	熱帯植物館及び栽培温室植物 管理経験者 救命講習修了者	○				40 時間	植栽管理・券売業務兼任
	植物館植栽管理スタッフ 兼インフォメーション責任 者	熱帯植物館・栽培温室管理担当者 インフォメーション業務責任者	熱帯植物館及び栽培温室植物 管理経験者 救命講習修了者	○				40 時間	植栽管理・インフォメーション業 務兼任
	植物館植栽管理スタッフ 兼カフェ責任者	熱帯植物館・栽培温室管理担当者 カフェ業務責任者	熱帯植物館及び栽培温室植物 管理経験者 食品衛生管理者	○				8 時間	植栽管理・カフェ業務兼任 カフェ業務 人件費計上なし

	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	植物館植栽・券売・イン フォメーション-1	熱帯植物館・栽培温室管理担当者 入館料徴収、案内	夢の島熱帯植物館従事者		○			24 時間	
	植物館植栽・券売・イン フォメーション-2	熱帯植物館・栽培温室管理担当者 入館料徴収、案内	夢の島熱帯植物館従事者		○			24 時間	
	植物館植栽・券売・イン フォメーション-3	熱帯植物館・栽培温室管理担当者 入館料徴収、案内	夢の島熱帯植物館従事者		○			24 時間	
	植物館植栽・券売・イン フォメーション-4	熱帯植物館・栽培温室管理担当者 入館料徴収、案内	夢の島熱帯植物館従事者		○			24 時間	
	植物館植栽・券売・イン フォメーション-5	熱帯植物館・栽培温室管理担当者 入館料徴収、案内	夢の島熱帯植物館従事者		○			24 時間	
	植物館植栽・券売・イン フォメーション-6	熱帯植物館・栽培温室管理担当者 入館料徴収、案内	夢の島熱帯植物館従事者		○			24 時間	
	植物館植栽・券売・イン フォメーション-7	熱帯植物館・栽培温室管理担当者 入館料徴収、案内	夢の島熱帯植物館従事者		○			24 時間	
	植物館植栽・券売・イン フォメーション-8	熱帯植物館・栽培温室管理担当者 入館料徴収、案内	夢の島熱帯植物館従事者		○			24 時間	
	植物館植栽・券売・イン フォメーション-9	熱帯植物館・栽培温室管理担当者 入館料徴収、案内	夢の島熱帯植物館従事者		○			24 時間	
	植物館植栽・券売・イン フォメーション-10	熱帯植物館・栽培温室管理担当者 入館料徴収、案内	夢の島熱帯植物館従事者		○			24 時間	
	植物館植栽・券売・イン フォメーション-11	熱帯植物館・栽培温室管理担当者 入館料徴収、案内	夢の島熱帯植物館従事者		○			24 時間	
	施設管理責任者	施設管理責任者(作業状況の指示・ 確認、シフト調整など)	維持管理業務経験者	○				40 時間	公園・植物館兼任
巡回・清掃スタッフ-1	利用指導・清掃	夢の島公園従事者		○			18 時間	植物館内清掃	

	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	巡回・清掃スタッフ-2	利用指導・清掃	夢の島公園従事者		○			12 時間	植物館内清掃
	巡回・清掃スタッフ-3	利用指導・清掃	夢の島公園従事者		○			30 時間	公園・植物館内清掃兼任
	巡回・清掃スタッフ-4	利用指導・清掃	夢の島公園従事者		○			18 時間	公園・植物館内清掃兼任
	巡回・清掃スタッフ-5	利用指導・清掃	夢の島公園従事者		○			18 時間	公園・植物館内清掃兼任
	巡回・清掃スタッフ-6	利用指導・清掃	夢の島公園従事者		○			12 時間	公園・植物館内清掃兼任
	設備管理責任者	設備管理責任者	夢の島公園・夢の島熱帯植物館 設備管理経験、第二種電気工事 士、ボイラー技士2級、消防設 備点検2種、危険物取扱乙4		○			16 時間	公園・植物館兼任
	設備管理担当者	設備管理担当	夢の島公園・夢の島熱帯植物館 設備管理経験、ボイラー技士2 級	○				40 時間	公園・植物館兼任
	保守点検員	設備の保守点検担当者	建築物環境衛生管理技術者		○			8 時間	公園・植物館兼任
	夜間常駐警備	一部期間の夜間ボイラー監視員 (年間 30 日間前後)			○			-	ボイラー稼働時(熱供給停止期 間)
	コミュニティアテンダント (公園管理兼任)	地域連携、協働事業担当	公園管理経験者		○			24 時間	
	公園植栽管理責任者	公園植栽の管理責任者	造園管理経験		○			4 時間	
公園植栽管理スタッフ	夢の島公園植栽管理担当者	夢の島公園植物管理経験者	○				40 時間		

	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)		
業務委託	植物館植栽管理スタッフ	熱帯植物館・栽培温室管理担当者	熱帯植物館及び栽培温室植物 管理経験者			○	温室管理委託	-	
	特定期巡回警備	公園内巡回警備(年末年始) 植物館繁忙期警備				○	警備専門業者委託	-	

※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)

役職	勤務形態	日 勤務 時間	週 勤務 日数	週 勤務 時間	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	計
					月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	
施設管理責任者	常勤	8	5	40	○	○	○	○	○			○	○	○	○	○			○	○	○	○	○			○	○	○	○	○			○	○	○	23
巡回・清掃スタッフ-1	非常勤	6	3	18	○	○	○					○	○	○					○	○	○					○	○	○			○	○	○	15		
巡回・清掃スタッフ-2	非常勤	6	2	12	○	○						○	○					○	○							○	○			○	○			10		
巡回・清掃スタッフ-3	非常勤	6	5	30	○	○	○	○	○			○	○	○	○			○	○	○	○	○			○	○	○	○	○			○	○	○	23	
巡回・清掃スタッフ-4	非常勤	6	3	18			○	○	○				○	○	○					○	○	○					○	○	○					○	13	
巡回・清掃スタッフ-5	非常勤	6	3	18					○	○	○				○	○	○					○	○	○					○	○	○					12
巡回・清掃スタッフ-6	非常勤	6	2	12						○	○					○	○						○	○						○	○					8
設備管理責任者	非常勤	8	2	16						○	○					○	○						○	○						○	○					8
設備管理担当者	常勤	8	5	40	○	○	○	○	○			○	○	○	○			○	○	○	○	○			○	○	○	○	○			○	○	○	23	
保守点検員	非常勤	8	1	8	○													○														○		3		
夜間常駐警備(熱供給停止期間のみ)	非常勤	-	-	-																														-		
コミュニティアテンダント	非常勤	8	3	24				○	○	○				○	○	○						○	○	○			○	○	○						12	
公園植栽管理責任者	非常勤	8	0.5	4								○														○								2		
公園植栽管理スタッフ	常勤	8	5	40	○	○	○	○	○			○	○	○	○			○	○	○	○	○			○	○	○	○	○			○	○	○	23	

①：券売 ②インフォメーション ③植栽管理

職員は、植物館植栽・券売・インフォメーションのシフトにより包括的な業務を行う（BCP）。

カフェ責任者（週2日）のシフトは、カフェ業務1日、券売・植栽管理1日とする。

カフェ責任者のカフェ業務1日およびカフェ専属職員は人件費には反映しない。

(2) 組織体制・指揮命令系統と役割分担

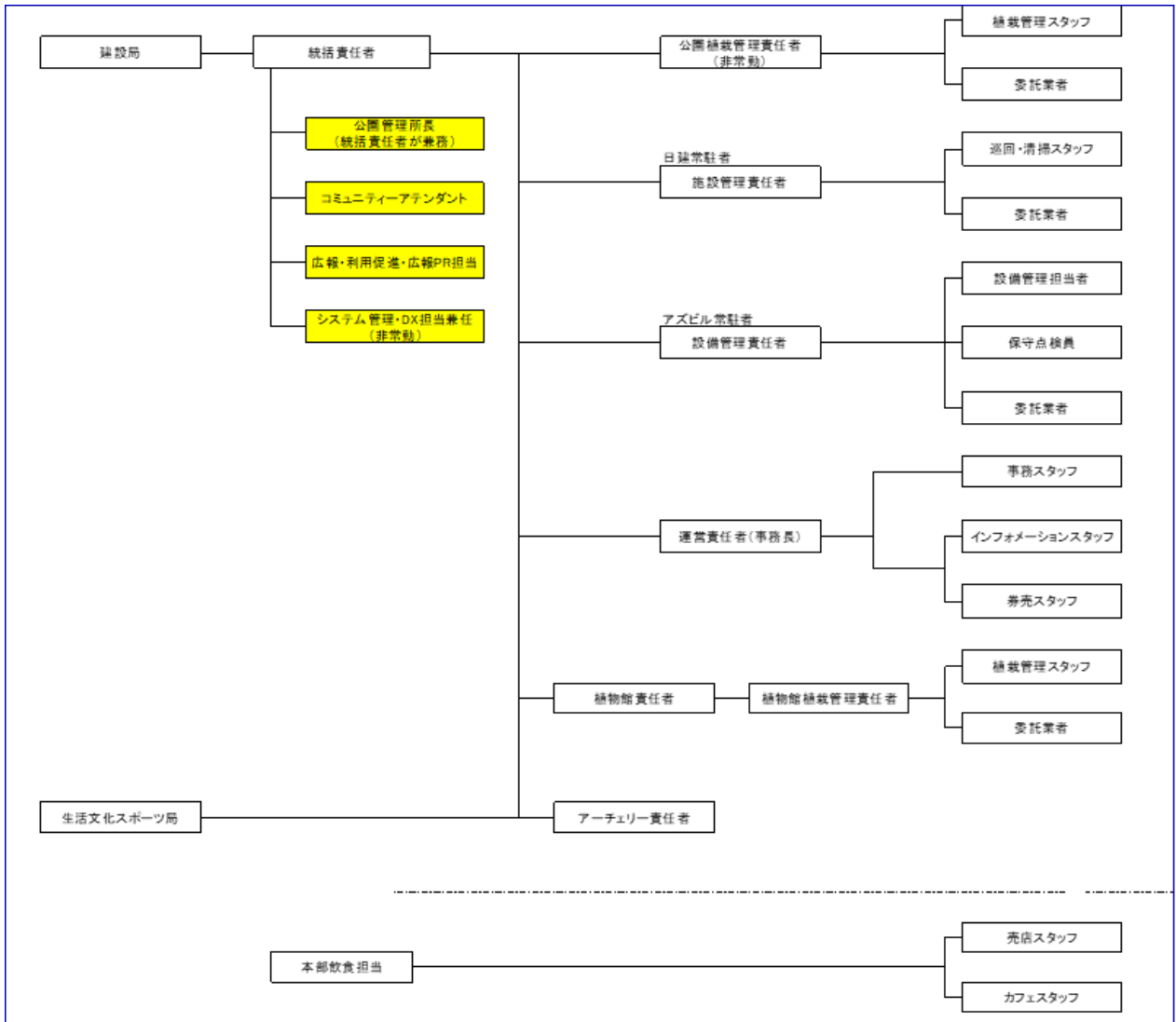
1. 組織体制と指揮命令系統

■ 平常時の体制

① 組織体制・指揮命令系統

・東京都建設局ならびに生活文化スポーツ局(アーチェリー場)との窓口を統括責任者が担い、現地組織としてコンソーシアム各社により人員配置を行います。

【組織体制図】



■ 各構成員の役割分担

(※5ページに記載の通り)

■夜間ならびに緊急時体制

夜間および緊急時の対応について、東京都との緊密な連絡体制を平常時より心掛けておき、常に連絡体制がとれるようにしておきます。また、下図にある通り、緊急時にすみやかな対応がとれるよう、平常時から連絡・参集等の訓練を行います。

■夜間に事件・事故が起こった際の対応体制

(1) 管理事務所の体制

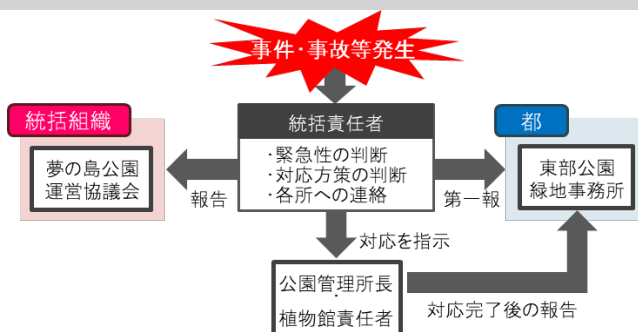
- ①統括責任者に警備会社等より第一報
- ②統括責任者が対応を判断し、関連する施設責任者へ連絡
- ③公園管理所長または植物館責任者が対応を行い、都へ最終報告を実施

(2) 夢の島公園運営協議会の体制

- ①緊急連絡体制表の作成(携帯電話・一斉メール・LINEWORKS)
- ②緊急性が高い場合には、参集

(3) 東京都との連携

- ①緊急性高い:電話にて状況報告、対応指示
- ②緊急性低い:メールにて状況及び対応を報告



■緊急時体制

災害発生時には、初動対応、復旧対応、都への報告を行います。統括組織は管理事務所の支援を担います。警報発令時(大雨、暴風、落雷、大雪)

(1) 管理事務所の体制

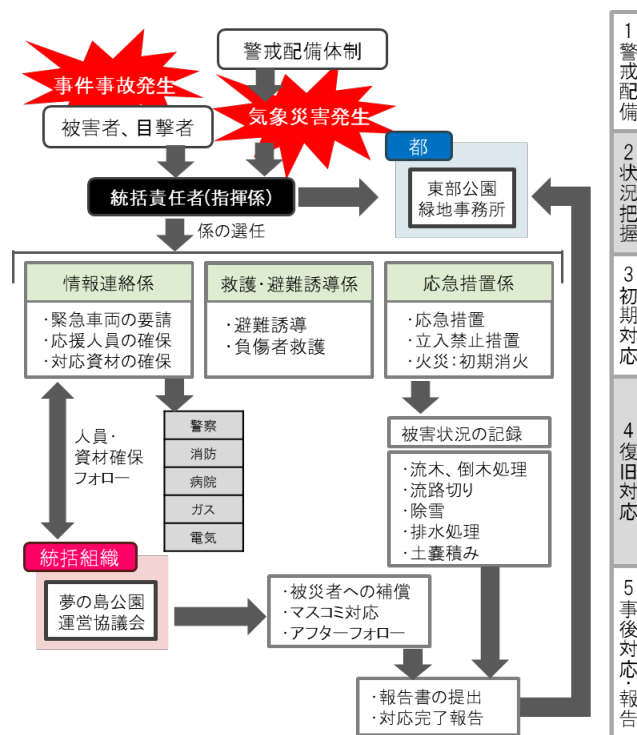
- ①警戒配備体制を構築(管理事務所待機) 統括責任者を責任者として、対応
 - ②都及び統括組織に警戒配備体制、状況を報告
 - ③各種メディアを使い気象情報を収集
 - ④警報解除後、状況を再び都及び統括組織へ報告
- 災害発生時

(2) 管理事務所・統括組織の体制

- ①公園ごとに速やかに対応体制を構築 統括責任者を指揮係として、スタッフを「情報連絡係、救護・避難誘導係、応急措置係」に選任し対応
- ②第一報を公園ごとに責任者が都へ報告
- ③統括責任者が東部公園緑地事務所へ状況を報告
- ④情報連絡係が統括組織、協力団体へ支援要請
- ⑤統括組織が現地管理事務所を支援

(3) 東京都との連携

- ①災害発生後、速やかに都へ第一報を報告
- ②都からの指示に従い速やかに各対応を実施
- ③経過と施設の状況を統括責任者より随時報告



(3) 人材の確保と職員の技術・能力向上への取組

夢の島公園・夢の島熱帯植物館・夢の島アーチェリー場の適切な管理運営を行うにあたり、指定管理者は十分な人員体制を整える必要があり、人員体制においても指定管理者のノウハウを活かした、効果的、効率的な対応が求められます。私たちがどのような方針に基づき、必要な人材を確保し配置するか、あわせて職員等の技術や能力向上に向けた取組についても以下に記載します。

1. 人材確保・人材配置に関する基本方針

(1) 人材確保の方策

①長年の管理運営の実績と経験に基づく人材の確保

私たちは平成18年度から指定管理者として本公園・植物館の管理運営に携わり、スタッフの入れ替わりも当然ありますが、管理運営のノウハウは蓄積され、本事業に関わった人材も多くを数えるまでに至っています。そして、これからも本公園の管理運営に携わるという前提で人材の育成を継続しています。

5年前からは植物園として類似施設にあたる神奈川県立大船フラワーセンターの指定管理者も務め、人材の交流もグループ内で生まれていることから、より豊富な人材確保が可能になっています。

②日本植物園協会を通じた人材交流

夢の島熱帯植物館をはじめ、代表企業である日比谷アメニスも法人として日本植物園協会の会員となり、歴代の植物館館長をはじめとして協会の役員等を務めることにより、全国の植物園との交流を活発に行っています。そのことにより幅広い人材確保の可能性が広がっています。

③指定管理者等 PPP 事業の多くの実績に基づく人材確保

当グループは東京都をはじめとして全国の自治体の指定管理をはじめ多くの公園等の管理運営実績を有しており、それらに直接従事するスタッフも数百名にのぼります。この幅広い実績による豊富な実績は、各施設の人材確保を支えています。

(2) 人材配置の方策

①長年の管理運営の実績と経験に基づく人材の配置

本施設の長年の管理運営を通じ、必要なポジションと役割分担が明らかになってきています。個人の能力や嗜好にも影響されますが、最もふさわしいと判断する人材配置を提案しています。

②本施設にふさわしい専門職の配置

本施設、特に熱帯植物館については植物園としての専門的な植物育成・展示・運営能力に加え、設備を遅滞なく良好に運転することやメンテナンスについても専門的な能力を必要とします。当グループではこれらの専門職を適宜配置することにより、円滑で良好な維持管理・運営を実現しています。また、DX 推進担当の配置など、時代に即した人材配置にも留意しています。

③他施設でのノウハウを活かせる人材配置

上記の通り当グループは専門職をはじめ適材適所の人材確保と人材配置を行ってきておりますが、スタッフの固定化によるマンネリ化や向上心の欠落などの弊害も発生しないとはいえません。そこで私たちは前述の幅広い実績を活かし、他施設との人事異動や人材交流を行い、マンネリ化を避け常に向上心を持って業務に取り組める土壌づくりにも努めています。このことにより、他施設の管理運営ノウハウの良い点が本施設の管理運営にも活かされることとなり、また本施設の優れた点が他施設の管理運営に活かされることも、公共事業としての公益的な側面から、必要なことであると考えています。

2. 職員の技術・能力向上について

- ・多様な人材の活用とスタッフの業務スキル・能力の向上を図るため、代表企業の人財開発センターとパークアライアンス本部とも連携して能力開発に取り組めます。全公園スタッフ対象の基本研修のほか、階層別や職能別の研修・教育訓練を各々の目的・効果に応じて、集合研修(Off-JT)・オンライン(OL)研修・OJT形式により行います。基本研修は所属企業の区別なく実施し、指定管理者としてのサービス品質を確保します
- ・一部の研修は代表企業が全社員を対象に導入するeラーニング(Learning Management System)を活用します
- ・構成企業スタッフについては、所属企業が実施する所定の技術研修も受講します

(1) 職員研修・教育訓練計画

- ①新任研修： 新任スタッフを対象とする初期教育
- ②基本研修： 全スタッフを対象とする「PPP研修」「マナー研修」「救命救急訓練」等
- ③階層別研修：管理職・施設長・一般・新任者の階層別を実施する社員研修

■職員研修・教育訓練計画

項目	対象	頻度	形式	目的・内容
業務開始前				
①新任研修				
初任者研修	新任者	配置前	Off	指定管理者制度・法令・勤務ルール等に関する理解
初期マナー研修			Off	接遇研修(人権・個人情報保護・ハラスメント含む)
職能研修			Off/OL	職種別の専門研修
業務開始後				
②基本研修				
PPP研修	全スタッフ	年1回	LMS/OL	PPP全般に関する研修、マナー研修、事例学習等
救命救急(AED)	全スタッフ	適宜	Off	救命救急措置に関する知識と対応等(AED操作含む)
緊急時対応訓練	全スタッフ	年1回	Off	緊急事態発生時の初動対応訓練 地域連携、消防署協力等により実施
③階層別研修				
コーチング	所長	適宜	LMS	部下指導の手法。対話によって相手の自己実現や目標達成を図る技術の学習
マネジメント研修(所長研修)	所長	月1回	Off/OL	他施設事例研究、労務・経理など管理者教育、外部研修への参加
公園管理基礎科	所長	1回	東京都	東京都部署研修の受講
レスナビ操作講習	所長	1回	東京都	東京都レスキューナビゲーションシステム講習の受講
パークマスター研修	一般	適宜	Off/OL	管理運営に関する様々な知識、運営・ルールの学習
④職能別研修				
公園別運営研修	事務担当	適宜	OJT	管理する公園の施設や運営ルールなどに対する研修
設備管理専門研修	設備担当	適宜	Off/OL	施設設備維持管理スキル向上
植栽管理技術研修(公園・植物館)	植栽担当	適宜	Off/OJT	造園技術者による植栽管理スタッフ(直営)の指導実施
樹木点検講習会	植栽担当	年2回	Off	樹木医による講義・実地指導(点検業務の品質向上)

(2) 職員のモチベーションの向上(※代表企業の取組)

- ①自発的なスキルアップをサポートする「ソーシャル能力認定」「資格取得支援」制度
「コミュニケーション」「緑・環境」「パソコン」の3つの分野に関するスキルの自発的な向上を促すソーシャル能力認定制度を設けています。また、所定の資格を取得する際の検定料や受講料など関連費用に対する支援も行っています。

3 運営管理計画

(1) 公園等の管理運営についての実施方針と具体的な取組

1. 運営管理基本方針

公園等を取り巻く環境は、生物多様性の保全、新型コロナウイルス感染症の感染拡大、気象災害の激甚化などにより大きく変化しています。また、都民の生活についても、ライフスタイルの多様化、高度化や少子高齢化の進展などにより、新たな時代のニーズに応じた公園等の管理運営が求められています。公園等の指定管理業務を行うにあたっては、施設の性格や立地条件のほか、利用者の特性にも着目し、管理運営の実施方針を明確にするとともに、環境の変化や新たなニーズに応えるための具体的な取組を打ち出していく必要があると考えます。

私たちがこの7年間取り組んできた以下5つの管理運営方針については、本施設の基本方針として、一部に更新はありますが、今後5年間も原則として継続します。

(1) 誰もが利用しやすい公園づくりを推進します

満足度を向上してリピーター利用を促すとともに、国内外のあらゆる来園者に認知していただけるよう、多様な媒体を用いた情報発信と対象別の利用促進方策を実施します。また、利用者サービス面では、あらゆる利用者が心おきなく快適に公園を満喫できるよう、おもてなしの精神で対応します。

(2) 子供からおとなまで、誰もが熱帯植物について学べる場を提供します

東京の魅力ある観光拠点として、地域の施設として、小笠原をはじめとする熱帯・亜熱帯の植物に接し、学習できる場を提供します。学校からは手間のかかる体験学習を手軽に実践できるフィールドや担い手が求められています。身近な場所で環境について学べる施設としての普及啓発に取り組めます。

(3) 民間企業や団体とともに社会貢献活動に取り組めます

公園管理者の役割としては、個人の利用に配慮しつつ、SDGsへの取組みや福利厚生目的の利用等、公園で活動したい企業や団体のために必要な環境を構築し、公園の利用価値を高めることにあると考えます。そのための支援に積極的に取組み、社会貢献活動を通して賑わいあふれる公園づくりを進めます。

(4) 地震災害時等への対応のため、防災機能を強化・充実します

スタッフによる緊急時対応は、周辺施設とも協調して的確な行動がとれるよう、日頃から多様な主体と合同訓練や意見交換を行い災害時に備えるほか、都民への情報発信にも積極的に取組みます。

(5) スポーツ機運を盛り上げ、健康づくり活動を推進します

東京2020大会レガシーを活かしてスポーツ活動の機運を高めるとともに、誰でも参加できる体験イベントを実施するなど、日常的な健康増進活動を広めるべく、公園でのきっかけづくりに取り組めます。

2. 環境の変化や新たなニーズ等に応える具体的な取組み

①生物多様性の保全

東京の亜熱帯である小笠原の植物を多数有しているという特異性を活かし、小笠原をはじめとする熱帯・亜熱帯環境の展示や解説を通じて、生物多様性保全の意義を問いかけていきます。

②感染症対策

世界中に大きな影響を与えた新型コロナウイルス感染症は、イベントのあり方などにも大きな変化をもたらし、熱帯植物館においては一時的な閉館を余儀なくされました。今後、同様の事態が生じた場合への備えとして、また新たな利用者層の獲得も図る対応を取り入れます。

③気象災害の激甚化

防災機能の強化・充実を図ります

④ライフスタイルの多様化・高度化、少子高齢化、グローバル化

前述「(1)誰もが利用しやすい公園づくりを推進します」に準拠します。パークラボの考えを試行することによって、夢の島公園や熱帯植物館のどのような状態、どのような取組みが都民や利用者の心に響き利用を促すきっかけになるのか、本施設のあるべき姿は何なのかを常に問い続けながら進化する運営を目指します。

⑤デジタル技術の加速

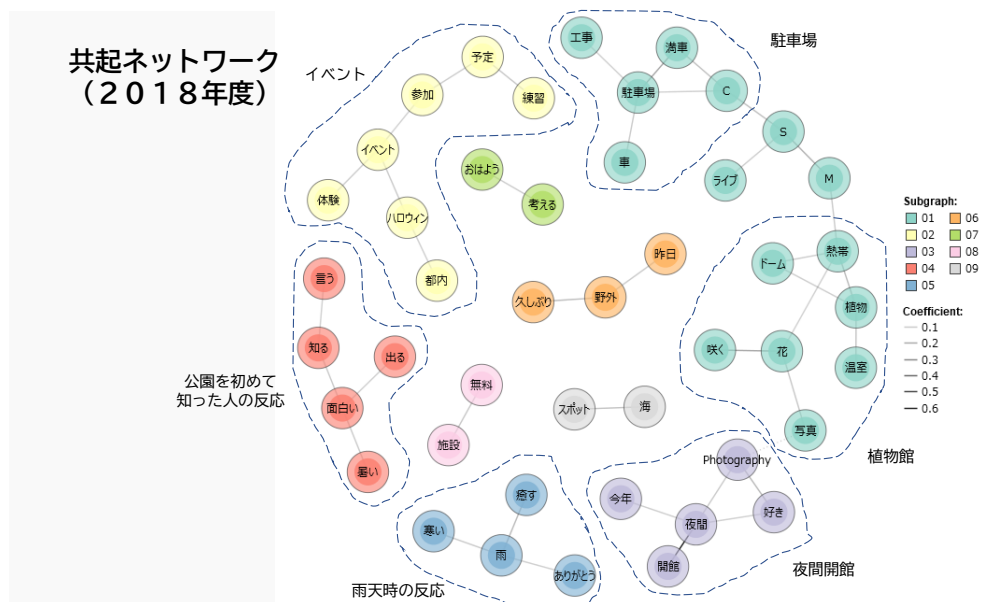
「未来の東京」戦略でも重要事項としてうたわれており、当グループにおいても公園の管理運営に対する最先端のデジタル技術の有用性について、試行錯誤を重ねながら取組み、検証していきます。

⑥SDGsの国際的な目標達成

代表企業日比谷アメニスではSDGsの推進を柱とする「環境宣言」を業界に先立って発出し、各種取組みを進めています。夢の島公園での電力使用を100%再生可能エネルギーに切り替えたのもその一つです。むこう5年間についても、パークラボ推進とともに、パークアライアンス本部と連携して取組み、SDGsの目標達成に向けて貢献していきます。

3. 施設の性格や立地条件、利用者の特性に応じた取組み

下図は SNS 分析の共起ネットワーク模式図の一例ですが、来園者からの夢の島公園・熱帯植物館に対する SNS 上のつぶやきの特徴を表しています。平成30年度においては、ハロウィンや夜間イベント、植物館への強い印象がテキストデータとして抽出されています。これにより、本施設で今まで開催されてきた特有のイベントに対する来園者の共感や関心の対象を把握することができます。これらは本施設を特徴付けるものと認識されており、今後も継続発展させていきたいと考えます。



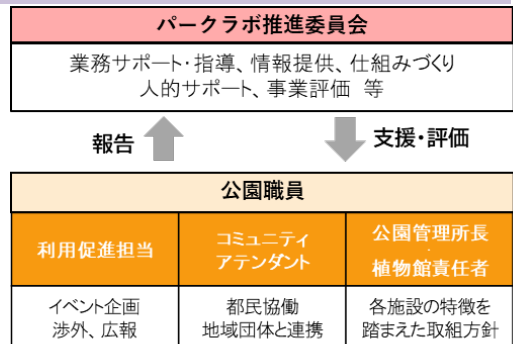
■ SNS 分析の共起ネットワーク模式図 (平成30年度)

(2) 質の高いサービスを提供するための具体的な取組

1. TOKYO PARK Labo の実践～新たな公園の使い方を実践するための具体的な取組～

(1) パークラボ推進委員会による推進力強化

- 代表団体パークアライアンス本部により、新たに組織する「パークラボ推進委員会」が都民協働の活動を、本部の視点からサポートします。
- 2か月に1回、定例会を開催します。
- 現場職員が事業を進めるための仕組みづくりや類似事例の情報収集・共有など、実証実験の実施を支援します。
- 実証実験後には、事業の活動評価を行い、その後の事業継続やサービスの本格導入のサポートにも取組みます。



パークラボ推進委員会と公園職員の連携

2. 公園の運営管理における DX 化の推進

- みらいの東京戦略(DX 部分)におけるキーワードは「デジタル技術とデータ活用」であり、それらを活用して住民の利便性を向上させるとともに、業務効率化を図り行政サービスの更なる向上に貢献することが求められています。
- 私たちは、自らが実験者となり、公園の運営管理における DX 化の実証に取組み、最終的な目標である利用者サービスの向上を目指します。

(1) データを活用したパークマネジメントを実践するための新たな取組

- “データ活用”とは“データを根拠とした管理施策を行うこと”を意味しています。蓄積された日々のデータを基に運営し、その成果をまたデータから確認するという PDCA サイクルを回すことで、より良いサービス運営に繋がります。これを実現するために「インフォメーションランドスケープシステム」(以下:インフォランド)を導入します。
- インフォランドは、代表企業が独自に開発した、公園管理に特化したシステムです。問い合わせ内容(苦情・要望含む)や利用者数を一元管理することができ、利用者ニーズと動向を把握しデータに基づいた予防的管理や月報の自動作成が可能です。
- 代表企業が管理する全公園の管理状況が可視化されるため、公園を超えてノウハウを共有することができまます。本システムは使いやすさの向上や取り扱いデータの高質化を目的にアップグレードを予定中です。

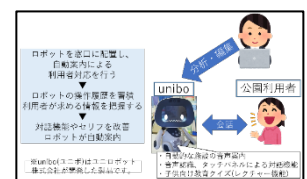
(2) 利用者に対する新たな IT サービスの導入

①VPS を活用した AR 植物館ガイドアプリの導入

- 構造物の点群データを基に AR(拡張現実)を表示する VPS(Visual Positioning Service)の機能を活用し、植物館に案内の AR を表示させることにより、利用者への案内内容を拡張します。
- 本機能を活用することで、利用者は館内でスマートフォンをかざすだけで、例えば植物の案内文の表示、見頃の花への経路表示を AR で閲覧可能です。

②コミュニケーションロボットの設置

- 非対面での案内を可能とする、自動音声案内ロボットを導入します。
- 多言語対応、音声認識機能を搭載しており、AIカメラによる利用者の属性分析機能、子供の利用者向けの教育クイズ等のレクチャー機能を付加可能です。



③360 度写真を用いたバーチャル植物館の実現

- 植物館の 360 度写真を公園 HP に公開した上で、利用者が距離を問わずにバーチャル上で回遊しながら植物や展示物の案内を閲覧することを可能にします。
- 利用者のバーチャル上の回遊履歴の分析結果を企画立案に活用です。

3. サービス水準向上の具体的提案

(1) おもてなし能力の向上を目的とした施設内研修・講習の実施

- 日比谷花壇の講師による接客研修や受付リーダーによる OJT で指導します。
- デジタルデバイドの解消に向けデジタルコンテンツに関する施設内講習を実施します。
- ソーシャルインクルージョンの理念教育や実践手法を学ぶ施設内講習を実施します。

(2) 多言語対応

- 外国語話者への対応用に多言語対応コミュニケーションロボットを窓口に配備します。
- パンフレットや WEB サイトは多言語対応協議会の案内サイン計画に基づき対応します。

(3) その他の取組み

- ①植物館内での Wi-Fi の提供
- ②園内バリアフリーマップの公開
- ③各種案内作成(団体利用・職場体験受入れ・バリアフリーマップ)
- ④ガイドアプリの配備

4. 公園利用を促進する取組

(1) 植物館の企画展示と関連イベントの実施

年間テーマ例「日本ミツバチの世界」

生態を学ぶ、養蜂を学ぶ、蜂蜜試食会、観察会など

単発テーマ例 大使館との連携企画展(ブルキナファソ、トーゴ共和国、エチオピアなど)とコーヒー試飲会
／食虫植物展と園芸相談会／小笠原の環境保全展とトークイベント など

熱帯植物や植物館の取組みを多角的に学び楽しめる企画展と関連イベントを実施します。自然の疑似体験や環境配慮行動、熱帯植物と関わりのある生活文化を学べる内容とし、小笠原支庁、植物園、都立動植物園、公園、研究機関との連携を図ります。また、養蜂の取組みを継続し企画展および連動イベントや自家採取したハチミツの販売を実施します。

(2) 新型コロナウイルス感染症や同様の事態が生じた場合のイベントの代替え実施

予定していたイベントを中止とせずに代替え実施を可能にし、新たな利用者層の獲得も図るため次のような対応を取り入れます。

- ・利用分散:開催日を複数に設定、事前予約制による人数制限、空間を広く使う 等
- ・オンライン化:YouTube 等の動画配信サイトや zoom 等のオンライン会議システムを活用し、来園しなくても公園や植物館の展示植物、イベントを楽しめるプログラムを提供 等
- ・非接触:キャッシュレス・タッチレスの推進やガイドアプリなど各々で公園を楽しめるセルフガイドの充実、WEB・電話での参加申込 等

5. 公園利用を促進する広報施策

(1) 効果的な広報の実施

- ・広報利用促進担当と広報 PR 担当を配置し、利用が少ない地域・年齢層や低関心層にも興味を持っていただけるよう、情報の集約と利用者属性に合わせた適切な媒体の選択による広報施策を実施します。
- ・広報施策は実施後に広報誌の配布状況、WEB サイトや SNS の閲覧数の分析、来園者やイベント参加者へのアンケートの実施により効果検証し、施策の見直しと充実化を図ります。

(2) 利用者向けの広報活動 (ファン・リピーター育成)

①デジタル技術を活用した情報・魅力の発信とコミュニケーション

- ・WEB サイトと SNS (Twitter・Instagram) を活用し鮮度の高い情報発信を実施します。
- ・SNS を駆使した投稿促進企画の実施により情報拡散を狙います。
- ・デジタルを用いた双方向コミュニケーション活動により利用者とは来園前・来園後もつながることで、館の魅力を広く深く発信するとともに再訪問のきっかけを作ります。
- ・動画を制作し YouTube チャンネルを運営します。オンライン夜間開館など既成概念にとらわれない配信イベントの企画により施設の魅力を発信します。
- ・LINE の公式アカウントを継続運営し、見ごろやお得情報の配信により来館を誘導します。

②多様な媒体での情報発信

- ・パンフレット／イベントチラシ(6 回／年)54 万部／機関紙(定期発行)3 万部／個別チラシ

(3) 地域向けの広報活動 (地域の交流拠点・情報発信拠点の確立)

①新木場エリア、その他ベイエリア地域とタッグを組んだ広報活動

- ・新木場や江東区の地域情報発信サイト「新木場・夢の島・若洲まっぴ」「江東おでかけ情報局」、情報誌「ASACOM 江東」「こうとうトコトコ日和」、新木場駅(PR スポット・コンコース年末年始装飾)等との繋がりを維持し、地域一体を盛り上げる広報 PR 活動へ積極的に参画します。

②多様な媒体での情報発信

- ・折込、近隣学校・施設等でのチラシ配布、都広報をはじめ実績ある媒体掲載を継続します。

③地域の小中学校に出向き植物や夢の島熱帯植物館の魅力を伝える出前授業を実施します。

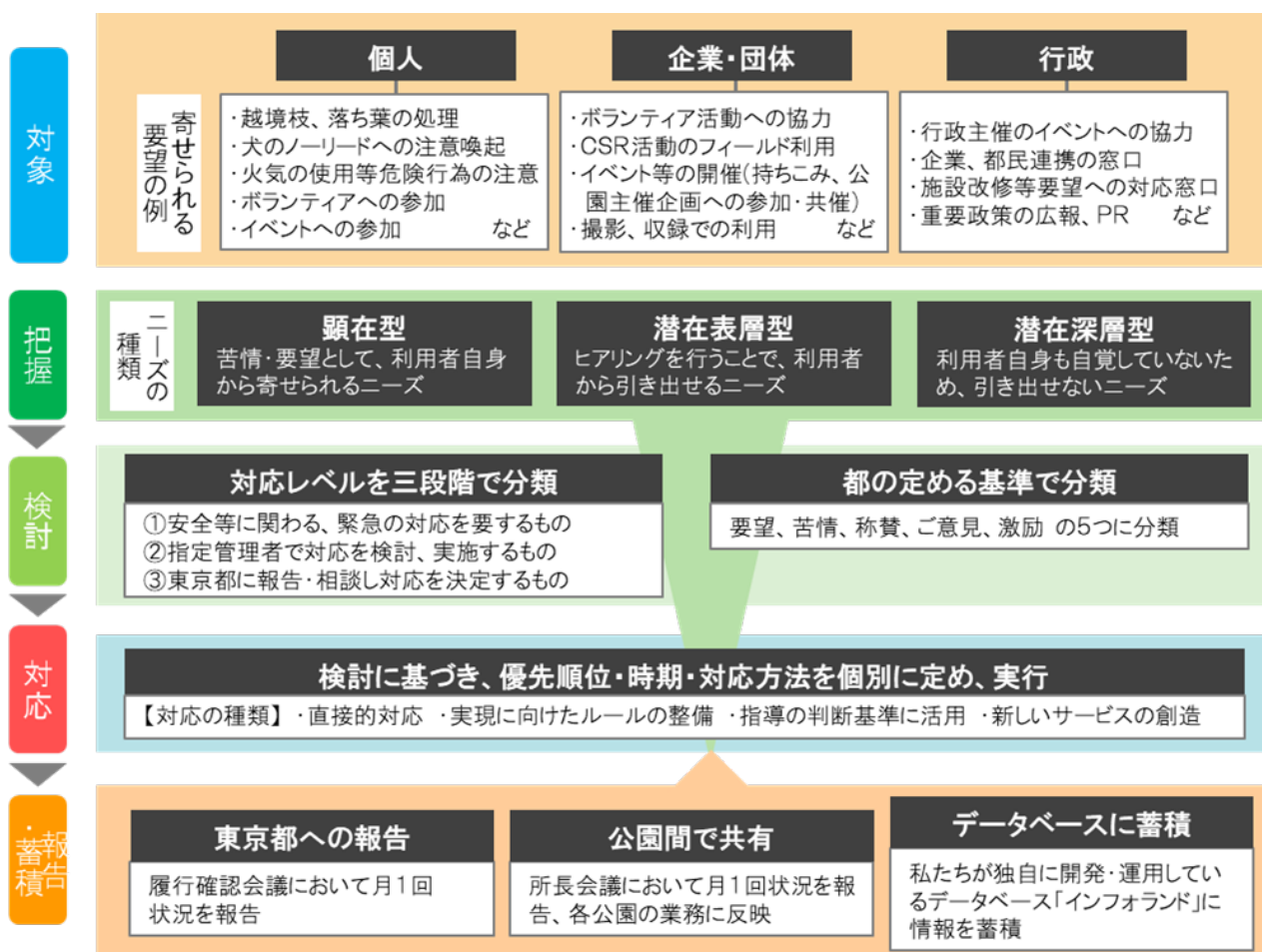
(4) パブリシティ活動

新聞、テレビ、オンラインメディアなど各専門媒体や旅行会社向けに情報をリリースしていくニュースレターを発行し、媒体掲載や団体利用数の増加を図ります。

(3) 利用者要望の把握方法と管理業務への反映方法

1. 利用者要望の把握方法

利用者や都民から公園等に直に寄せられる要望や苦情、称賛、問合せ等、個別のニーズの中には、利用者間で意見が分かれることや公園では行うことが出来ない要望が含まれ、利用調整やルール設定を行いながら積極的に調整することが必要です。公園等に寄せられる多数の意見の公平な取扱いと利用や予約の際の公正な手続きの徹底に留意し、新たな公園利用を図っていきます。



(1) ニーズ把握の多様化

- ・全スタッフが受付窓口となって利用者の率直な声を把握するとともに、可能な限り多様な方法を取り入れ、主体的にニーズを収集し把握します。
- ・「マナー研修」で適切な対応方法を訓練し、苦情も管理運営の質の向上にむけた助言として受け入れる心構えで対応します。

a. 通常業務内での把握

- ①管理事務所での窓口対応
- ②電話、FAX、メールでの問合せ対応
- ③WEB サイトに問合せ窓口設置
- ④植物館にご意見箱を設置
- ⑤アンケート、利用者満足度調査を実施
- ⑥パークミーティングを実施

b. 新たな手法による把握

- ①センサーや案内ロボットによるデータ収集
- ②WEB アンケートによる満足度調査
- ③パークラボによる社会実験の反応調査
- ④バーチャル植物館の利用者回遊履歴分析



アンケート調査の様子



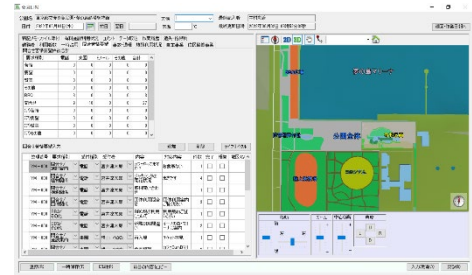
パークミーティング



Wi-Fi/Bluetooth センサーから
得られた公園の利用状況

(2) 苦情・要望データの収集・整理

さまざまな手法を用いて収集した利用者からの意見や要望などの情報をインフォランドに全て登録します。IoT 機器を使って取得したデータや気象情報など外部サービスからデータを自動的に取り込む機能をインフォランドに導入します。これにより、入力を効率化するだけでなく、これまで把握できていなかった、詳細で広範なデータをアンサーライブラリーとして蓄積でき、これをエビデンスとすることで従来よりも高度なレベルでデータ活用が可能になります。アンサーライブラリーを単にデータの蓄積、閲覧に使用するだけでなく、年次や月次で分析をかけることで季節ごとの傾向や、年次での変化を可視化します。



インフォメーションランドスケープシステム
(※アップグレード前)

(3) 苦情・要望データの共有

シフト体制の公園業務では対応者が不在なことも多く、対応した本人しか状況を把握していないことが起こり得ます。本システムの活用により、特定の職員だけが情報を把握している状態を解消し、公園全体の対応力を向上させることが可能です。

2. 管理業務への反映方法

(1) 管理業務への反映

利用者サービスに関わる性質のものは、毎月実施する「利用者満足度向上会議」で取り上げ、公平な取扱いに留意して対応可否を慎重に判断します。管理者の判断で対応できない苦情・要望は、都と協議して対応を検討します。早期に反映が難しいものはデータを蓄積し、集計、分析した上で優先順位をつけて都に提案、協議し、年度計画に反映させます。

(2) デジタルコンテンツへの反映

利用者からの問い合わせが多い要件については、質問とそれに対する回答の内容を登録し、利用者が疑問に思う情報に容易にアクセスできるようにするなど、コミュニケーションロボット(案内ロボット)など情報提供を担うツールの機能への反映も毎月実施します。



コミュニケーションロボット

(3) 対応結果の公表

利用者からの要望や苦情への対応状況は、WEB サイトや掲示板に掲載します。積極的に情報提供することで、匿名の利用者に応えることができるとともに、要望の公平な取扱いや管理者としての考え方について、その他の利用者にもご理解いただく機会にもつながると考えます。



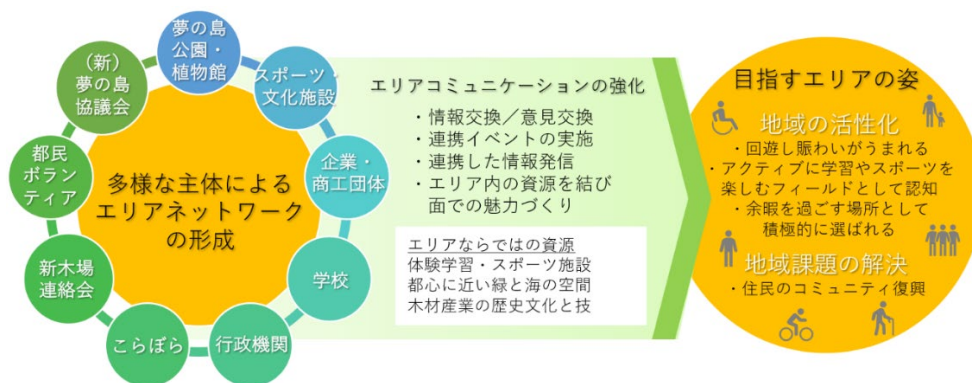
対応結果の公表

(4) 都民協働や地域コミュニティとの連携による公園等の魅力や地域の価値の向上につながる取組

1. 地域特性の理解と地域連携の方針について

夢の島、新木場、新砂、若洲、中央防波堤埋立地からなる湾岸地区(江東区都市計画マスタープラン 2022)には、特徴的な地域資源としてスポーツ・レクリエーション施設をはじめとした体験学習施設や、都心に近い緑と海の開放的な空間、木材産業の歴史・伝統文化と技術(木材団地)などがあります。またかつてゴミの島と呼ばれた夢の島が今では緑あふれる公園となり、植物館の温室は清掃工場の余熱を利用している点など環境配慮やSDGsの先駆的地域であることも特徴です。地域内に点在する資源や多様な主体を結び、都民協働による一体となった取組みで地域の魅力づくりと地域の価値向上を推進します。

また、このエリアの西側には都内有数の大型団地「辰巳団地(通称)」があり、住民の高齢に伴うコミュニティの希薄化という課題を抱えます。これまで実施してきたボランティア活動を継続・発展し、地域コミュニティの再活性化に取組み、地域の課題解決にも貢献してまいります。



【取組方針】

- 多様な主体によるエリアネットワークへの参加または連絡組織を新たに構築し、地域内に点在する資源を結び、エリアコミュニケーションを強化することで地域の魅力向上と地域内回遊を促進し、地域の活性化へ貢献します。
- 木材産業の文化や夢の島の熱エネルギーの有効利用の仕組みなど、「SDGsを学べるまち」として情報発信を強化し、社会科見学や研修、フィールドワークを地域一体で誘致します。
- ボランティア組織を運営し、地域コミュニティの再活性化を促進する取組みにより、エリアの課題解決に貢献します。

2. 都民協働の取組方針

「都民協働」とは、行政と都民が対等な関係性のもとで協働し、よりよいまちづくりを目指して単体では解決することが難しい課題へ取り組むことであると理解します。当施設は行政と都民の間をつなぐ役割を担い、行政のまちづくり計画や地域が抱える課題を正しく理解し、まちづくりに興味のある都民(ボランティア)の活動を支援することで、まちづくり計画の推進への貢献と地域課題の解決、およびまちづくりの拠点としての公園・植物館の魅力向上に貢献します。

3. 夢の島公園におけるボランティア活動とコーディネート

当施設のエリア周辺では団地の高齢化や大型道路による地域交流の分断などの課題を抱えます。地域の

課題解決を目指すために、ボランティア活動へ意欲のある地域住民が集える場を提供し、その活動をコーディネートします。

- 施設づくりボランティアを育成し、花壇の手入れやガイドなどの活動により地域に開かれた気持ちのよい公園と植物館づくりを継続し、地域住民が集える交流の場を醸成します。
- 地域住民の交流イベントを企画・運営する際にはボランティアからの意見も収集・反映し、地域の高齢者や団地住民のコミュニティの再活性化へ貢献します。(例:植物交換会、街歩き、清掃活動、多世代交流会など)

4. 多様な主体とのパートナーシップの拡充

地域の魅力や価値をさらに高めるためには施設単体ではなく地域の多様な主体との連携が肝要であり、当グループはこれまでにイベントの企画運営や広報協力を通じて築き上げた多様な主体とのパートナーシップをさらに拡充・強化します。参加実績のある「新木場連絡会」や「こらぼら」に加え、継続して多様な主体とのパートナーシップを構築してまいります。

(1) パートナーとの連携体制と具体的取組について

①地域連携によるイベント・広報活動を強化

地域の魅力UP 課題解決

- ・地域一体型イベント「新木場まちおこしフェス」の実施とPR
- ・企業・学校法人14団体による企業CSR活動を目的とした社会貢献団体「こらぼら」(江東区社会貢献ネットワーク)の一員として、地域貢献活動を継続実施
- ・清掃活動、生物多様性保全への理解と実践、企業と住民とのコミュニティ形成など、エリア一体で環境配慮やSDGsの取組みを強化し情報発信を実施

②夢の島協議会を新規に立ち上げ、定期的な情報交換とエリア連携事業の企画検討の場を醸成

地域の魅力UP 課題解決

- ・新木場木材商工協同組合と夢の島協議会の連携により地域回遊型イベントを実施

【夢の島協議会】想定する参加団体:新木場駅、江東区観光協会、近隣施設、地域企業、東京木材商工協同組合、ウエストコーポレーション新木場ファースtring、公園内他施設 など

③江東区立小学校との連携

公園の魅力UP

オンライン植物館見学会、工作コンテスト、こども自然科学大賞、こども絵画コンクールなどの協力実施

④大使館との連携

公園の魅力UP

企画展示において熱帯地域の国々を紹介し、デジタルを活用し現地と植物館を結ぶイベント実施

⑤小笠原支庁との連携

公園の魅力UP 地域の魅力UP

小笠原の世界自然遺産としての価値や環境保全の取組みを発信し小笠原との交流の場づくりをすることで植物館が環境保全啓発の発信拠点となります。江東区にしながら小笠原の魅力に触れられることを発信し、エリアの魅力づくりを促進するきっかけのひとつとします。

5. これまでの取組みをより発展させる施策

エリアコミュニケーションの強化およびアウトリーチ活動など、公園・植物館の施設外活動を充実させるために協力会社と提携し、次期5年間で地域のコミュニティづくりを強化した施設運営を行います。

協力会社:株式会社ランドフローラ(日比谷花壇グループ会社で小田急電鉄沿線を中心としたコミュニティ形成支援のノウハウを所有)

- ・エリアの活性化および町おこし施策、近隣施設の連携施策の企画・立案・実施
- ・夢の島エリアの活性化を目的とした各種団体を統括した組織「夢の島協議会」の設立支援
- ・地域の小中学校に植物や夢の島熱帯植物館の魅力を伝える連携施策の実施 等

(5) 公園等の魅力向上と利用促進を図るための自主事業等の提案

利用者が期待する高いサービスを、管理運営経費を使用せずに実現する取組として、自主事業に臨みます。民間企業ならではのノウハウの活用や、地域の多様な主体等との積極的な連携により自主事業を実施し、事業収益は公園のサービス向上に還元するほか、スタッフやボランティア等の人材育成にも活用していきます。



1. 自主事業の資金調達方法

資金調達方法は下記の3通りを想定します。

①自己資金	代表企業が年度予算として資金を確保し投入
②企業協賛	環境啓発の目的に賛同される企業や団体より協賛を募り、ゆめの日（無料開放日）ほか地域連携イベント等での協力も見込む
③その他	資金調達をしないケースとして、売上収入、参加費収入を充てる自主事業を設定

2. 事業内容と期待できる効果

①緑に触れ合う「探求学習」の機会を提供

【期待される効果】 様々な角度から自然や環境保全への関心を高める

1. 鉢物交換会、花摘み体験など、参加者同士が触れ合いながら緑と触れ合う機会を提供
2. クイズラリー、夏休みの実験教室など親子で楽しみながら学べる機会を提供
3. アウトリーチ活動や出張授業など、地域の施設と連携した施策を実施

②小笠原の魅力伝える施策を実施し、小笠原諸島の植物だけでなく生活・文化を共有

【期待される効果】 小笠原の環境保全の取組みへの関心をより高める

1. 小笠原現地のガイドと一緒にオンラインツアー
2. 小笠原支庁と連携した企画展示などの実施
3. オンライン配信イベントを通じた小笠原諸島の魅力発信

③熱帯植物の魅力発信

【期待される効果】 植物館の熱烈なファン・リピーターの醸成

1. 熱帯植物のファンクラブ活動組織を立ち上げ、年代を超えた「好きなもの」でのコミュニティ形成
2. フラワーレッスン、外部出張講習、オンライン植物館など熱帯植物の魅力伝えるイベントの開催

④都市住民に向けた地域回遊・環境啓発イベントを実施し、地域資源を楽しく学ぶ機会を提供

【期待される効果】 地域の魅力向上と環境保全啓発

多様な主体と連携し地域内に点在する資源を巡りながら、SDGs の先駆的取組である夢の島の環境配慮の仕組みや、未来に残したい木材の文化・技術について楽しく学ぶ地域回遊型の環境啓発イベントを実施
例) エリア内アート展示イベント「新木場&夢の島わくわくおさんぽアートフェス」
地域の多様な主体と連携し公園内でのアート作品展示や関連イベントを開催

⑤デジタルの活用や私たちが管理運営する施設と連携したイベントの実施により、多くの幅広い利用者を楽しみながら植物や環境保全について学ぶ機会を提供

【期待される効果】 施設連携の相乗効果による幅広い学習機会の提供と施設利用促進

1. 立体的に体感できるよう VR を駆使した植物講習会を開催
2. むいぐるみのおとまり会(連携実績: 都立猿江恩賜公園、都立亀戸中央公園、豊島区立としまみどりの防災公園、三郷市立ピアラシティ交流センター 等)

⑥既成概念にとらわれない新たな自主事業イベントを検討

【期待される効果】 公園・植物館の魅力を引き出し新たな利用者層の発掘や再訪問のきっかけを作る

1. コンサート、キャンプ、星空観察会など近隣に住居がない特性を活かしたイベントの実施
2. プロジェクションマッピング、映画上映、水族館コラボ、移動式サウナなど植物以外の体験施設で魅せるイベントを実施
3. フォトウエディング、人前式など植物の魅力新しい価値にする事業

⑦環境を生かした気軽に楽しめるスポーツイベントを実施

【期待される効果】 スポーツの推進と施設利用促進

スポーツ観戦・応援イベントや公園フィットネスなどの実施によりスポーツ推進を図る

⑧楽しみながら防災を学ぶ機会を提供

【期待される効果】 地域防災力の向上

楽しみながら防災を学ぶ「防災フェスティバル」を開催し近隣企業や地域住民の防災意識の啓発を図る

⑨多様なニーズにこたえるイベントを実施

【期待される効果】 サービス水準の向上を促進

1. 実施期間や対象者を限定し、障がい者・外国人・幼児・高齢者等分け隔てなく多様な人々のニーズに対応した講習会やオンライン開館イベント
2. 障がい者対応プログラムによるユニバーサルデザインの再点検を実施し、障がい者施設・支援学校等の団体受け入れを推進
3. 絵画コンクールにインターナショナルスクールの参加も募る
4. 高齢者向けデジタルツール講習会

3. その他の具体的な取組み

(1) クレジットカード、交通系電子マネー決済の導入

物販、飲食等の料金支払いに、クレジットカードや電子マネー（「パスモ」「スイカ」等）による決済を可能とします。キャッシュレス決済とすることで、お客様の待ち時間の解消や現金取扱いの際の様々なリスクの軽減につながるとともに、カード決済の導入により、海外旅行者の利便性向上にも寄与します。

(2) 植物館売店

花とともにあるライフスタイルを提案する空間として、植物館の魅力の一つとなるよう運営します。

- ①花鉢・観葉鉢、熱帯や植物関連商品、ニーズ対応商品、シーズン品で構成
- ②企画展開催時には、企画内容に合わせたスペシャル商品を陳列
- ③「江東お店の魅力発掘発信事業」に参加し、「ことみせ」クーポンに協力

(3) 植物館カフェ

館内順路の動線上という立地、喫茶室窓越しの池景観など恵まれた条件を活かし、花や植物を身近に感じられるよう空間演出します。

- ①ベンチ等でも気軽に食べられる軽食と飲料の提供（飲食をしなくても休憩所として利用可）
- ②ベジタリアン、食品アレルギー、宗教戒律に対応したメニュー表示（食品ピクトの使用）
- ③企画展開催時には、企画内容に合わせたスペシャルメニュー展開
- ④スペシャルウィークには、ゲストシェフを迎えた飲食の提供
- ⑤期日限定で公園での移動販売を実施
- ⑥植物館カフェ

(4) その他

- ①期間限定でさまざまな植物館を巡るめぐる「ぐるっと植物園パス」を発行し植物館をめぐる企画の実施
- ②当グループが全国で運営している指定管理施設をラリーできるパスやイベントの実施
- ③東京都の公共施設として東京ブランドの PR に参画し小笠原の商品など通期を通して積極的に販売

4. 自主事業の収益還元方法・・・利用者サービス向上に活用

- ①イベントプログラムの実施費用として還元
- ②無料 Wi-Fi の設置
- ③都民協働の活動資金として還元
- ④防災備蓄品の確保
- ⑤オーバーユースへの対策費
- ⑥企業の CSR 活動として、地域で一体的に取り組むイベントの実施経費

(6) 東京 2020 大会レガシーを継承する取組

1. 基本的な考え方

夢の島公園においては、アーチェリー会場として直接選手や関係者を迎え入れただけでなく、東京2020大会に向けて、ユニバーサル社会の実現に向け改修整備やソフト面のさまざまな取組みがなされてきました。大会が幕を閉じた今、これまでの取組みを大会レガシーととらえ、未来に向けてさらなるユニバーサル社会の実現に向けた取組みが公園の管理運営にも求められていると考えます。

私たちは柔軟な行動力で、「おもてなし・福祉サービスの水準向上」「スポーツ機会拡充・健康増進」「地域魅力づくり・ボランティア活動の発展」の3つの視点から、各公園で「ユニバーサル公園」づくりの取組みを率先して行い、他の模範となるよう新たな時代のスタンダードな公園のあり方を示していきたいと考えています。

2. 具体的な取組み内容

(1) おもてなし・サービスの水準向上

① 接遇対応や利用案内のインクルーシブを実践

- ・受付へのコミュニケーションロボットの導入、遠隔手話通訳サービスの導入をすることで、利用者対応におけるユニバーサル化を行います。
- ・点字ブロックや展示案内の日常点検を徹底します。ウェブサイトの多言語対応を行います。
- ・ウェブサイト構築の際には、JIS X 8341-3:2016 の適合レベル AA に準拠を目標とし、文字サイズの変更機能、画像に代替テキストを付すなどの対応を行い、ハンディキャップを抱えた方(障がい者や高齢者等)でも等しく情報にアクセスできるように配慮します。
- ・「コミュニケーションチャーム」を携行し、心のバリアフリーを利用者に示します。

② サービス水準を向上するための研修実施

- ・スタッフが障がい者への理解を深めるため、内閣府発行の「公共サービス窓口配慮マニュアル」に沿ったスタッフ研修を実施します。
- ・すべてのスタッフに対して、初期接遇研修において人権・インクルーシブについて指導します。

③ 施設改良におけるバリアフリーへの対応

- ・「東京都立公園における移動等円滑化の基準に関する条例」や「福祉のまちづくり条例施設整備マニュアル」に適合しているか点検し、問題があれば施設改良計画に加えます。
- ・施設改修や施設改良の際には上記法令等の示す基準に適合する形にします。(例:段差の解消、手すりの新規設置や形状改良、など)

(2) スポーツ機会拡充・健康増進

① アーチェリー啓発関連イベントを開催

- ・東京2020大会でアーチェリー競技が開催された公園として、アーチェリー場で実施する体験教室とも連携し、関連イベントを同時開催するなど、大会レガシーを継承したスポーツ振興に貢献します。
- ・アーチェリー場でのイベント参加が困難なより低年齢の児童向けのイベントや同伴者も楽しめる親しみやすい施策を実施するなど、アーチェリーを知っていただく機会を提供します。



小学校出張授業の様子

②パラスポーツに親しむ機会の提供・普及啓発

- ・パラスポーツを体験できるイベントを開催し、ボッチャ、車椅子バスケットなど、障害の有無にかかわらず誰でも一緒に関わり合えるインクルーシブな場とします。
- ・イベントにパラスポーツの選手を招待し、競技のデモンストレーションやトークショーなどを開催します。多くの方にパラスポーツの魅力を広める機会をつくれます。



パラスポーツ体験会の様子

③子どもの屋外遊びや運動機会の提供拡大

- ・子どもが屋外でからだを動かすきっかけづくりのため、フリスビー、バドミントンなど親子でゆったり楽しめる屋外遊びのイベントを開催します。
- ・「かけっこ教室」「ダンス教室」など子どものための運動教室を開催します。

④屋外で体を動かす機会の提供・健康増進

- ・みどりのあるオープンスペースならではの気持ちよく体を動かす体験として、屋外でのフィットネスを自主事業にて展開します。
- ・スポーツ施設や関係団体と連携し、ウォーキングイベント等の、楽しく参加でき、都民の健康増進につながるイベントを開催します。

(3) 地域魅力づくり・ボランティア活動の発展

①ボランティア活動の継承と発展

- ・東京2020大会でのボランティアの活躍を受け、ボランティア活動を身近に感じたり、公園でのボランティア活動に参加してみたいと興味を持ったりした都民が気軽に活動に参加できるような体制づくりを進めます。
- ・ボランティアの中から花壇づくりをリードする人材を育成し、ボランティア協働により明るく美しい花いっぱい公園環境をつくっていきます。
- ・花壇づくりボランティアの活動支援においては、ボランティアが主体となって取組む活動に対して、必要とする支援を行っていきます。



花壇ボランティアの活動

②都民とともに公園や地域・まちの魅力を発揮

- ・気軽に誰でも体験参加できる「1dayボランティア」を地域で開催することにより、大会を契機に高まったボランティア文化がこれからも発展するよう、また公園やまちの活性化につなげていきます。
- ・公園やまちを盛り上げる活動に携わる都民・市民団体等のスキルアップ機会を提供します。

③企業や団体との連携におけるレガシー継承

- ・大会を契機として、取引の有無に関わらず交流や情報交換ができたスポンサー企業やスポーツ団体、地域の企業や団体等との関係を深化させ、企業連携の取組みに進展させていきます。
- ・関係先への連携協力も行っていくとともに、機会を捉えて公園や地域で開催するイベントや様々な活動への協賛や協力を図り、公園や地域の活性化につながる活動に取組みます。

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. 公園施設の維持管理に対する取組方針

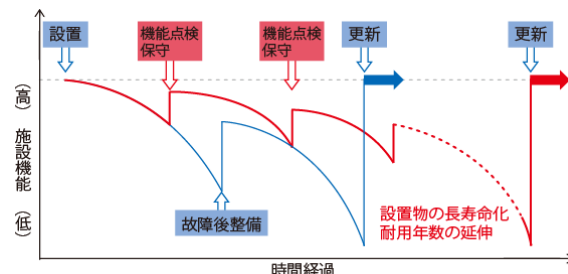
① プリメンテナンス(予防保全)を実践

公園施設のもつ機能をつねに維持するとともに、利用者の安全や快適さを担保するため、実施時期を適切に判断し、計画的に施設の維持管理、修繕を行います。また、長期的な視点でのライフサイクルコスト低減のため、予防保全を徹底します。

② 点検、検査期日の一元管理とチェック体制

情報をリスト化し統括責任者が管理・チェックを行います。

③ 除雪対応、雨天後の復旧等の作業を行い、利用者の利便性と稼働率向上

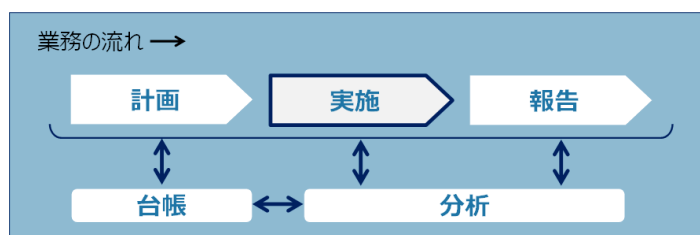


2. 熱帯植物館に関する施設管理の取組み

(1) 設備保全クラウドサービスを活用した日常管理

① 日常点検業務の流れ(PCDA マネジメントに準拠し、業務を実施します。)

作業手順書添付することで日々の業務を継続的に見直しが可能となり、品質維持・向上につながります。点検測定値の前回値表示や過去データのグラフ表示で、容易に過去の運転状況と比較可能になります。



② 作業品質向上

- ・年間作業を入力し、未完了作業の抽出が可能です。
- ・設備担当者間の情報共有を促進するため、点検・保全、トラブル対応や、作業の進捗状況をクラウド上で確認でき、引継ぎ事項も入力し確認できます。
- ・設備修繕に際しては、各法律を遵守し、対応を行えるよう手順書の整備・クラウドへの登録を実施することで、品質の維持・向上につながります。
- ・品質・安全パトロールを年1回実施し、作業手順書・不安全作業の確認、不具合箇所の調査を行い、より安全で品質を利用者に提供できるよう改善提案を継続実施します。



保全作業詳細画面例



<点検結果> 推移グラフ

③ 蓄積データの有効化

- ・蓄積データを有効に活用するため、設備台帳、点検作業、年間作業スケジュール、予実管理の紐づけを行います。

- ・トラブル対応に対して、類似した過去の事例を表示。設備管理者が変わってもデータは残るため、ノウハウを有効活用可能です。
- ・点検時の測定器記録を保存可能です。

(2) 設備管理における環境配慮の取り組み

クラウドに入力できるエネルギー消費データを基に『エネルギー使用量の収集・分析』を取り組み、省CO₂、コスト削減に向け、情報を発信します。

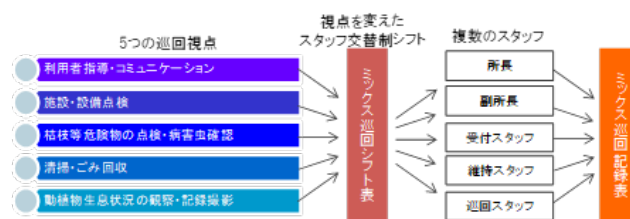
(3) 設備異常の把握と対応

24時間稼働する設備機器を監視するため、機械警備やBOSSホットラインセンターによる設備員不在時の監視を行い、設備異常時の把握および対応を行い、また夜間に起きた設備異常内容を考察し、早期の対応を決定します。

3. 清掃・巡回・警備業務の取組み

①ミックス巡回を実行

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



②巡回・維持管理作業スタッフが通信機器を携行

- ・巡回中や作業中の報告や作業指示について、伝達の効率と迅速性を重視するため、利用可能な新しい ICT 技術を取り入れることとし、作業員は常時通信機器を携行します。遠隔地からでも円滑に報告や指示伝達を行うため、カメラやビデオ通話機能を有する機器を携行します。

③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。

④定期清掃は専門業者に委託して実施

- ・定期清掃は、美観や機能、清潔で快適な施設環境を維持するよう、効果的な定期作業を委託にて年間管理で計画し確実にいきます。

4. 植栽管理の取組み

- ・植物管理においては、私たちの長年蓄積しているノウハウを活用し、みどりの価値を引き出すための最適な手法を導き出し、風格ある景観の形成に努めるとともに、貴重なみどりが永代続いていくよう、守り育てていきます。

①桜花期対応

- ・桜花期には巡回・警備体制を強化するとともに、清掃回数を増やします。

②「ファンクショナルトリム」の実践

- ・ファンクショナルトリム(機能剪定)とは、植栽の役割と機能を明確に位置付け、管理手法を導き出す管理方法です。

- ・①植栽エリアごとに、目標タイプを設定→②ファンクショナルトリム設定シートにデータを入力→③導き出された管理手法を樹木管理計画に反映、という手順で実践します。

位置 No.	樹木名称、樹種名等	役割・機能(優先度の高いものは◎、役割があるものは○)										目標タイプ	剪定方法						
		防風	遮光	遮断	目隠し	見通し	花見	紅葉	シンボル樹木	生垣	その他機能		枝張り	枝刈り	芯止め	ヤブ取り	樹形づくり		
1	ケヤキ				◎								A						
2	クロガネモチ												A	01回/2年					01回/
3	シラカシ	○											C	01回/2年					
4	クスノキサテ				◎								B				○	○	
5	クロマツ(3本)												F						○(A)

■ ファンクショナルトリム設定シート記入例

③直営作業によるきめ細かな剪定・草刈り

④植物管理責任者の配置

- ・公園・植物館それぞれに植栽管理責任者を配置し、指示指導します。

⑤環境に配慮した維持管理の取組みを実践(詳細は39ページに記載)

(2) 事故、自然災害及び感染症などの社会課題への対策・対処するための取組

1. 基本的な考え方と取組み方針

樹木や施設の瑕疵等に起因する事故や、作業中の事故を防ぐために、予防保全の維持管理を実践するとともに、「ミックス巡回」手法による目視点検強化、緑地管理のノウハウに基づく徹底した安全管理を行い、利用者および作業員の安全を確保します。

事故等が発生した場合には、迅速かつ適切な対応をとるとともに、事後には原因を分析し、マニュアル・管理手法に反映し、職員研修を行うことで、再発防止を徹底します。

自然災害や大規模震災に備え、緊急時対応マニュアルや震災時対応マニュアルを作成し、日頃から訓練の実施、防災機材の点検、参集体制や指示体制の確認を常に行うなど、いつ災害が発生しても適切に対応できるよう体制を整えます。また、自治会・町会等による防災訓練への協力や公園主催の防災イベントを通して地域における公園のあり方について認識を深めるとともに、地域住民の方々に対しても、公園の防災機能について発信し認知度を高める取組みを行います。



■ 消火器の使用体験



■ VR防災体験車

2. 事故を未然に防ぐ安全対策

■ 安全の確保

● 十分な作業エリアを確保し、作業エリアを明示して利用者の立入防止措置をとる

● 飛石等の飛散防止ネットを使用

● 管理用車両の園内での安全運転の徹底

通行許可証掲示、ハザードランプ点灯、徐行運転、誘導員の配置、車止めの使用。

● 利用者の安全性及び快適性への配慮

広範囲又は騒音を伴う作業時は、利用者の比較的小さい時間帯に作業を実施するなど十分に配慮します。



■ 維持管理作業中の利用者や近隣への危険防止

● 定期点検を適切に実施し、施設に起因する事故を防止

● 施設の衛生管理や植栽の維持、樹木点検を徹底
汚れや破損、樹木の腐朽や枯れ枝、草木の繁茂が原因となって起こる不安全・不衛生を排除します。

● 巡回時の利用者への声かけ・コミュニケーション

● 盗聴・盗撮発見機を用いたトイレ・ロッカー等の定期検査

● 現在位置と緊急連絡先を知らせる看板の設置



■ 緊急時に備えた対策

● 各公園に安全衛生推進者を配置し、リスクマネジメント会議を月1回実施

安全衛生推進者指導のもと、維持管理業務に携わる全職員が参加し、作業の安全管理について確認・対策を検討します。

● 作業機器類の確実な保守点検、及び安全操作に関するOJT研修の実施

● 毎日の作業前にKY活動を実施し、服装・装備品等の適正のチェック

● 委託業者へのKY報告シート提出の義務付け、及び作業の指導・監督

● 作業時の怪我や熱中症対策を目的とした、救急箱・ウォータージャグの常備

● 安全帽・安全帯の着用、脚立・梯子の固定、複数作業員による指さし確認等、作業時の安全対策の徹底

■ 維持管理作業中の作業員の安全確保

● 緊急時対応マニュアルの作成及び更新

事故・災害時のスタッフの役割、初動対応・体制、防災用品の使用方法などを定めた緊急時対応マニュアルを整備します。

● マニュアルに基づく初動対応訓練を毎年実施

毎年1回、年度ごとにテーマを設定して緊急時初動対応訓練を行います。マニュアルに対して改善すべき点があれば速やかに反映・更新します。

● 公園内で発生した事故や被害の発生履歴を蓄積し巡回点検や対策に活用

● 毎日の朝礼で当日の緊急時連絡体制を確認

● 防災機材の定期的な点検

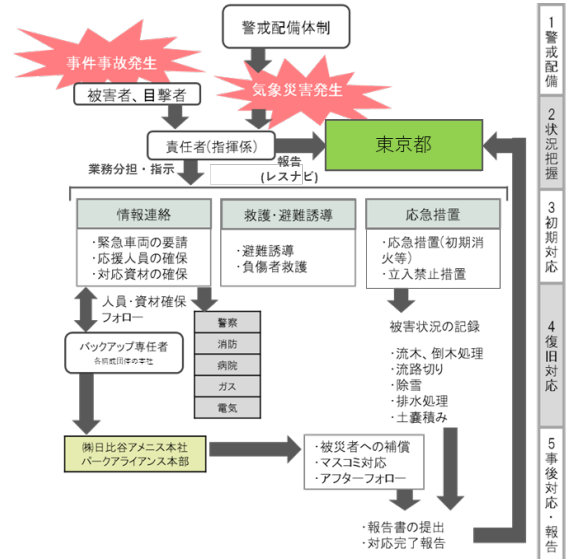
月1回無線機の作動訓練・動作確認、等

● 地域(自治会や地元消防)と連携した防災訓練や防災イベントを開催

3. 事件・事故や気象災害が発生した際の対応

事件・事故等の緊急事態発生時には、緊急時対応フロー(右図)に沿って一次対応を行います。

段階	具体的な対応
予防策(日常)	<ul style="list-style-type: none"> ●防災訓練の実施(毎年9月) 夜間の被災を想定した夜間防災訓練・参集訓練も実施します。 ●地域と連携した訓練 防災訓練の際には、関係地域の自治会等に声掛けを行い、協力を仰ぎます。 ●発災時に活動するスタッフ用の災害対策ボックス常備 内容は次の通り;スタッフ3日分の食料、飲料水、寝具
予防対策(接近時)	<ul style="list-style-type: none"> ●気象情報の収集 ●職員の待機および被害防止措置 飛散や冠水する恐れのある什器等の収納などを行います。
緊急時対応	右図のとおり対応します。 <ul style="list-style-type: none"> ●巡回時に連絡先及び連絡手段(防災無線など)を携帯
応急復旧	<ul style="list-style-type: none"> ●応急復旧執行に要する費用の決裁権限委譲 本社の決裁を待たずに予算の執行を行う必要がある場合について、上限金額を100万円として責任者の判断で公園の機能維持・復旧に向けた迅速な対応を行える体制とします。



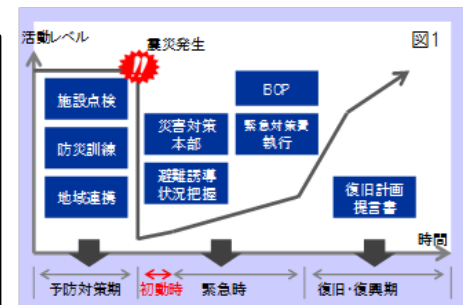
4. 震災が発生した際の対応

震災の規模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	本社組織の対応
震度4	当日中にパトロールを実施 異常がある場合は都へ報告	情報収集を実施 異常がある場合は都へ報告	警戒体制
震度5弱以上 または都内(区部・多摩地域)で 震度5強以上又は大規模な被害 が発生	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 現場対策本部対応サポート スタッフ安否確認 資材調達

■震災発生時の対応

- | | |
|--|---|
| ①初動時の対応(地震発生から3時間)
i. 対応フローに従い、対応体制を構築
ii. 都その他機関との情報通信を確保(防災無線、レスナビ)
iii. 都、災害対策本部(統括組織)に状況を報告
iv. 係ごとの担当者を選任、各対応を実施
v. ライフラインの確保
vi. 利用制限・立入禁止措置を実施
vii. 防災トイレ等各種施設の準備を開始
viii. 広域避難場所として被災者の安全を確保し | 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(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. 統括組織緊急対策本部が各公園を支援 |
|--|---|



■災害管理型リスクマネジメント

5. 感染症に対する備え

- ①関係機関と連絡・連携体制を事前に構築し、新型コロナウイルス等の感染症対策マニュアルを策定・運用
- ②施設の衛生管理の徹底(親水施設の水質調査、砂場の洗浄や消毒を実施)
- ③手指消毒液の設置、手洗い場へ石鹸の常備
- ④デング熱への対策の実施
水たまり除去・雨水桝の定期的な清掃による蚊の発生抑制を行います。警戒レベルに応じては、蚊の発生を抑制する薬剤散布を想定して対応体制を整えます。
- ⑤鳥インフルエンザへの対策の実施
野鳥の死骸が発見された際の対応マニュアルを定め、対応をあらかじめ職員間および利用者に周知、回収キットをストックする等の準備を整えておきます。
- ⑥感染症の知識を有するスタッフの配置、各種感染症への警戒レベルの把握
- ⑦感染症発生が疑われる事象が認められた際には東京都と連携して適切な対応

(3) 施設補修、施設改良に関する要望への取組

1. 施設補修、施設改良の基本的な考え方

◆ データを根拠としたマネジメントサイクルの確立

「未来の東京」戦略(DX部分)におけるキーワードは「デジタル技術とデータ活用」であり、それらを活用して住民の利便性を向上させるとともに業務効率化を図り、行政サービスの更なる向上に貢献することが求められています。蓄積された日々のデータを基に運営し、その成果をまたデータから確認するというデータを根拠としたマネジメントサイクルを確立し、安心安全で質の高いサービス提供につなげます。

◆ 予防保全(プリメンテナンス)の考えに基づいた安全な施設提供とコスト縮減

予防保全(プリメンテナンス)の方針に従い、日々の施設点検を徹底し、得られた情報を基に中長期的な視点で修繕計画を作成することで、安全な施設提供と共に修繕費用にかかるコストダウンを実現します。

◆ 統括責任者が施設補修、施設改良の予算執行権限を有することで迅速な対応を実現

施設補修、施設改良の予算執行権限を統括責任者(現場)に置くことにより、利用者に危険を及ぼしたり、利用を妨げたりするような施設・設備の故障に対して、迅速な対応を実現します。

◆ ユニバーサルデザインや環境負荷の考えを踏まえた施設改良提案

東京2020大会レガシー継承の視点を持ち、サインの多言語化やユニバーサルデザインにも引き続き対応します。

東京都福祉のまちづくり条例施設整備マニュアル(平成31年3月改訂版)を参考に、施設改修計画を作成します。

◆ 全国で多種多様な事業実績を持つ共同事業体各社が有する業界ネットワークや情報収集能力を活かした技術提案力の発揮

全国で広く事業を行っている共同事業体各社が有する業界ネットワークや情報収集能力により、最新の資材や技術の情報を入手、指定管理現場における施設補修、施設改良においても品質の向上やコストダウンに役立てます。

都市型災害の抑制やヒートアイランド等の緩和といった、公園のグリーンインフラとしての機能を高める施設改良提案にも取組みます。

2. 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利用者から管理事務所への要望は、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受け付けた要望は施設・設備管理責任者が優先順位をつけて分類し、統括責任者が最終判断して対応
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
- ②インフォメーションランドスケープシステムに蓄積し、優先度を精査

(3) 施設補修や施設改良の要望への対応

- ①常に「安全第一」を基準に優先順位を決定
※大規模な補修や改良の必要な要望は、応急措置や予防処置により、最低限の安全を確保した後、東京都と協議を行ない、対応します。
- 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、公園管理事務所内や園内掲示板に掲示して周知

3. 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による課題の早期発見・対応

- ① 「機能」「美観」「安全」についての不具合箇所を抽出
- ② 緊急性や施設への影響度などから、優先度をランク付けして区分

低	優先度	高
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	危険性が高く、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

小	修繕規模	大
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 事前に作成した資金計画に沿って補修修繕を対応

4. 資金計画の考え方

(1) 直営維持修繕及び協力業者に発注するもの

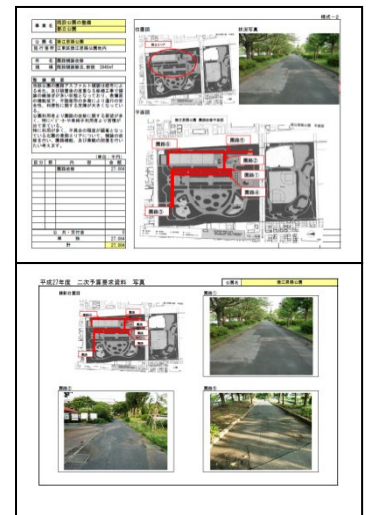
- ・年間の修繕予算として計上した資金を活用
- ・公園職員による維持管理にて対応
- ・公園職員で対応できない専門性のある工種は業者にて対応

(2) 緊急対応経費で対応 (1件当たり 30万円以上)

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

(3) 施設補修改良計画の作成

- ・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、施設補修改良計画を策定し、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

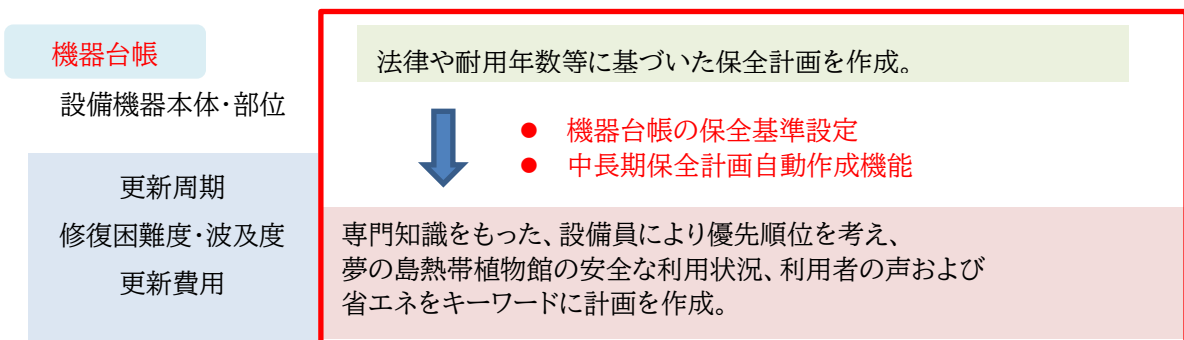


東京都への補修改良要望

5. 中長期計画の立案

データを根拠とした中長期計画の立案

- ・機器台帳に入力されたデータを基に標準的な中長期保全計画を自動作成可能です。



(4) 熱帯植物館における植物管理

1. 基本方針

入館者が大温室を觀賞しながら、熱帯植物の過去から未来を捉えることができる、エンターテインメント性もある体験となる展示を目指します。また地球上に植物が誕生し、進化を遂げた歴史を、実物を見ることで学ぶことができるようにします。

①展示施設としての価値の向上

・本物の熱帯植物を良好な状態で展示し、解説します。それにより来館者は、生きた実物に紐づいた知識を習得できます。現在の展示にさらに各種テーマを加え、学術的な意義を持たせます。また、世界自然遺産の小笠原諸島の植物を紹介することで、東京都の観光地としての魅力とあわせ、現地協力者とともに発信します。

Aドーム	水辺の植物や木生シダ+過去の熱帯植物の景観(あるがままの現地再現に近づける)
Bドーム	熱帯植物と人々との関わり+現在の人々と熱帯植物の関わっている様子 (果樹ゾーン→LED育成ライト等の設置) (階段上は、流れのある庭園風にする、人工的な雰囲気)
Cドーム	小笠原固有種の紹介+未来の小笠原諸島における理想的な固有種、広分布種、帰化種の姿
食虫植物温室	植物の中で一番進化した姿を持つとも言われている、食虫植物の様々な種類を一か所で見ることができる温室です。常設展示で常に良好な状態の食虫植物が楽しめるよう展示します。
オーストラリア庭園 (屋上庭園)	オーストラリア原産の植物を集めた庭園で、様々な気候区分をもつオーストラリアならではの特徴的な部分と分布を中心に紹介します。
ハーブ園	季節ごとのハーブが見ることができ、その他にも野菜や果物など身近な食物の様子が観察できる展示とします。用途別(キッチンハーブ、お茶用、ミント類、セージ類、ラベンダー類、タイム類、ベリー類等)に植栽地の仕分けを行い、位置図をマップ等に示します。
その他	目録の完成とデータベース化による管理簿の作成を目指します。 現在目録番号と植物名その他、植替え日等データを目録とともに記録していますが、植替え日、株分け、病害虫による対処日等管理履歴を追加したものを管理簿(仮称)として、館内植物に対し作成します。また、平成22年からの主に大温室内の管理履歴について管理簿への統合を行い、作業の効率化を目指します。

②植物觀賞による憩いの場として

・日本の屋外では育たない、個人で育てるのには難しい植物を、本来の姿で見ることで、現地に行ったような気持ちになれる、また植物のもつ癒しの力に触れて、心身が元気になれる、全天候型で熱帯植物の世界を一年中楽しむことができる展示を目指します。また設置30年以上の建物を活かして、ドーム内では、どこか懐かしさを感じられる(レトロ)景観を作り出します。

大温室など屋内	現在、企画展関連植物(鉢物)を栽培温室から展示スペースにかけて展示していますが、企画展がない月は同属の植物をまとめて展示紹介する展示(フィロデンドロン展、カラテア展など)を行い、熱帯植物に親しみを持てるよう取り組みます。(月に1回程度の入れ替え)
イベントホール、エントランス等室内展示エリア	観葉植物や花木の鉢物による癒しの空間を演出します。
芝生広場(前庭)	券売所周辺には、熱帯原産の観葉植物や花木を中心とした寄せ植えを設置します(現在ある枕木花壇は経年劣化のため撤去)。植物館の建物に入る前段階から、南国(熱帯地方)にきた気分になれるような植栽展示を目指します。その他の植栽地も熱帯や亜熱帯に分布する植物を増やすと共に、原産地ごとにまとめます。また、樹形や樹高など景観を維持するため、剪定等の作業を適正に実施します。
北側花壇	館の裏、北側に位置するこのエリアは、春と秋の散策に適しています。それにあわせ、春や秋に見ごろとなる植物を植栽し展示します。芝生広場に多い赤い花とは対照的にテーマカラーを青とし、青を中心とした花々を眺められる花壇を目指します。

2. 実施体制

①担当職員の資質

知識・技能・経験	植栽管理経験(責任者は本温室の管理経験者)、植物知識、園芸装飾技能
専門能力	情報収集力、対人対応力、観察力、判断力、表現力(文章、写真等)
適性	普及啓発意欲、好奇心と探究心、忍耐強さ、当事者意識、植物への愛情、体力維持

②品質向上の取組み

夢の島熱帯植物館の現アドバイザー志田憲一氏に引き続き、温室設備管理、ディスプレイ等について指導いただき、植物館の管理運営品質の向上に努めます。

③他施設、団体等との連携

- ・大阪市咲くやこの花館をはじめ、日本植物園協会の関東拠点園ほか全国の植物園等と連携、植物の交換譲渡を通して希少な植物の保存と展示を図ります。小笠原支庁等の現地関係とも連携。
- ・小笠原諸島の現地と連携を深め、小笠原の植物紹介展示に活かします。

3. 日常管理方法

- ・日常的な作業については、仕様書(植栽管理業務マニュアル)に基づくことを原則とします。
- ・館内は土の乾き具合、植物の状態をよく確認し、その植物にあわせた灌水作業を行います。
- ・花がら、枯枝葉は随時除去します。
- ・カイガラムシ等の害虫は発見次第、原則として捕殺を行います。殺虫剤等農薬の使用は極力控え、改善が見られなかった場合に使用することとします。
- ・植替えは、その植物に合った時期に実施します。
- ・大温室、栽培温室内とも通常は花後、果後に剪定を行い、適正な樹高、樹形を保ちます。
- ・栽培温室の温湿度管理は、自動制御で行っていますが、季節ごとに側窓の開閉や保温カーテンの上げ下げを適切に行い、温室内の植物の状態を適切に保つようにします。
- ・高性ヤシの手入れは、高所作業で躯体からツリークライミング式で行います。

4. 現状の問題点と解決方策

私たちの本施設の管理運営実績に基づき、現状の課題とその解決策について整理しています。

大温室の土の固化	年2回のエアレーションに加え、月1～2回、植物の周囲の土の入れ替えを行うよう試みます。
大温室の光量不足	現在のドームの構造、光量不足で植物の生育が年々芳しくなくなっている状況です。そのため光合成ができるLED照明を一部に設置し、植物の生長促進を図ります。
大温室内植栽の配置検討及び実施	前述の「昔」「今」「未来」を表すためにも、A、B、Cドームの植物の配置を見直し、適宜変更(移植、新植)します。特にCドームについては、小笠原の植生に合う配置とします。
大きくなりすぎた植物の対応	館に保有すべき樹種の選別や挿し木等の世代交代を実施し、代替品の入手を検討します。令和2年のダイオウヤシ伐採の実績に基づき、天井に到達しそうなダイオウヤシの伐採を行います。
ドーム内農薬使用ゼロ更新中	ココヤシに発生したキムネクロナガハムシの撲滅、ビルマネムに発生したクチバ類撲滅の後、花卉に対するナメクジの忌避剤のみ使用しています。引き続き、農薬を使用しない管理を目指します。
ドーム内の蚊の対策	原因としてオウギバショウの葉の根元に水が溜まり、そこから発生しているのではないかと考えられ、定期的なシャワーで溜まる水を新しいものにする試みを実施し、発生状況を抑えます。
展示スペース(ドーム以外)の気温、風量、光量の違い	場所ごと、季節ごとの特徴を調査、適した植物を選出し、鉢物展示の作業効率化を図ります。(エントランスホール、廊下、カフェ前、風除室、2F廊下、Aドーム、イベントホール)

5. 今後の取組み

【経費節減と廃棄物の削減】SDGsと TOKYO PARK Labo の実現に向けて

- ・花苗、花卉装飾、土の再利用により、経費節減と廃棄物の一層の削減を図ります。
- ・館内で発生した花苗(花卉装飾用)を廃棄から再活用に転換します。一年草は堆肥作りに、多年草は圃場にて養生し再度植替え用に利用します。
- ・植替え後に発生する土も再利用するためのシステムを検討します。
- ・花卉装飾の入れ替えで発生したラン類の廃棄分を希望する来館者に持ち帰っていただきます。
- ・グズマニア、パイナップルなどの花卉装飾は、館内保有を一定数とし、新規と併用して栽培します。

(5) 公園が持つ緑の特性を一層引き出すための新たな維持管理の考え方

1. 快適で健康な暮らしを支える空間づくり

(1) 公園が居心地の良い場所となる植栽管理・快適な緑地空間の追究

①都市におけるみどりの価値の指標化を目指す調査研究を受けて

- ・令和3年4月より代表企業が着手した千葉大学との共同研究は、『ここにやさしい新しいみどりの価値創造』を目標とし、公園や緑地の価値を評価しみどりのまちづくりに反映するための指標化を目指しています。
- ・この中で、都立猿江恩賜公園において、季節毎の利用行動調査と社会実験(イス等の貸出しサービスとアンケート調査)を行いました。
- ・令和4年度も猿江恩賜公園を対象公園の一つとして、研究活動を継続しています。調査研究を通して得られた知見から、利用者満足度を高める緑地のメンテナンス手法やサービスを見出し、各公園の管理運営に反映させて、利用者にとって快適な空間づくりを進める予定です。



②緑陰確保のための樹冠管理

- ・樹木が作り出す緑陰は、夏場の公園利用において快適に過ごすための貴重な空間です。広場など、建物や屋根が近くに無い場所の樹木において、夏場に緑陰が確保できるような剪定を行います。

2. 都市の風格を高める緑地空間

(1) 都市の風格を高める植栽管理

①公園の外からも美しく見える風景づくり

- ・公園外周部の植栽管理の美観向上や、公園外から花壇や利用者の利用風景が見えるような工夫を施します。

(2) 都市の課題を緩和する機能を発揮する植栽管理

代表企業は造園会社として初めて「環境宣言」を発表し、公園や緑地を舞台に、様々な視点から都市の環境問題解決に向けた取組を行っています。都立公園管理運営にも生かし植物管理や施設改修提案を行います。

【実績】・夢の島公園において、園内で使用する電力を100%再生可能エネルギーに切替え

- ・大井ふ頭中央海浜公園(港湾局)にて園内発生した剪定枝をチップ化、公園施設の熱源として活用
- ・現在も、国土交通省が主催するグリーンインフラ官民連携プラットフォームへの参加や、ネットゼロウォーター研究会の会員企業でもあり、最先端の情報収集や事業検討に取り組んでいます。

①樹木更新の視点を持った森づくり計画

- ・樹木はある程度まで成長すると二酸化炭素の吸収固定量が減少します。都立公園は歴史の長い公園が多く、成熟した樹木が多いのが現状です。
- ・私たちは、これからの指定管理期間において、安全面や利用面を考慮した植栽管理だけでなく、将来的な環境課題解決の視点から、老齢の樹木・樹林の更新を見据えた樹木管理計画を検討します。

②グリーンインフラ機能を高めるための施設改修提案

- ・都市の中の公園として、大雨などの気象災害による周辺市街地への被害を抑制する機能が求められます。雨水を透水・貯水する舗装への改良提案、レインガーデンの整備を検討します。

3. 自然と触れ合い、自然との共生を体感する場

(1) 脱炭素・循環型社会における公園の管理運営体制を確立・発信

①農薬を極力使用しない維持管理

チャドクガ等の卵のついた葉の除去や透かし剪定を行い、農薬を使わない害虫駆除に取り組んでいます。

②発生材・落ち葉の有効利用

枝打ちやナラ枯れによる発生材・落ち葉を、エコスタックやウッドチップ舗装、落ち葉たい肥などに活用します。

③維持管理作業に使用する機材(車両、工具など)を、電気を動力とする機材へ変更

(2) 自然が豊かで多様な生き物と共生する都市環境の継承

①生物多様性に配慮した緑化の推進(在来種の活用)

- ②希少種、絶滅危惧種の保護
- ③外来種防除
- ④小昆虫の生育環境を保全

4. 緑地の維持管理における先端的な取組

(1) デジタルツインの公園運営における活用への取組

- ・東京都は「東京都デジタルツイン実現プロジェクト」において、本格的なデジタルツイン活用に取り組んでいます。
- ・当プロジェクトでは、「サイバー空間とフィジカル空間の融合によるデジタルツインを産学官一体で実現することで、課題解決と都民の QOL 向上を目指す」とされていることを踏まえ、日比谷アメニスグループは、デジタルツインを活用した公園運営モデルを構築し、公園運営における様々な課題解決や利用者満足度の向上を目指して、様々な取組を、段階的に行っていきます。
- ・日比谷アメニスグループは、公園運営管理の業務においてデジタルツールを活用することで、生産性の向上・公園運営管理にはアナログ的な作業が多くありますが、段階的なデジタルツールの導入と実証を繰り返し、将来的に様々な業務においてデジタルツインを活用することを見据えて取組みます。

【デジタルツインの活用に向けた段階的な実証実験スケジュール】

	初年度	2年度	3年度	4年度	5年度
利用者サービス		360度動画映像によるヴァーチャル公園散策体験	管理スタッフと歩くヴァーチャル公園散策体験	利用者とのデジタルツイン上でのワークショップ	
維持管理業務		施設の一部分の点群データの取得	一部の施設の管理データを点群データ上に蓄積	360度動画映像とAIによる利用者カウント作業の自動化	公園運営におけるデジタルツインの活用モデルの検討

(2) 公園運営におけるデジタルツインの活用を見据えた段階的な取組

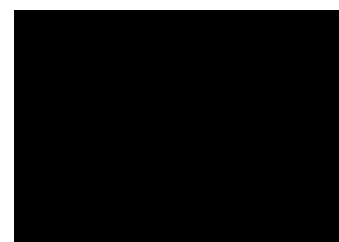
- ・公園運営でのデジタルツイン活用はまだ十分にモデル化できていないことから、第一段階として360度動画映像を活用した業務の効率化や付加価値向上を実行します。
- ・2.5次元的な360度動画映像を共有化するヴァーチャル体験などを経ることで、利用者やスタッフが3次元データの取り扱いに慣れていきながら、最終的には本格的な3次元であるデジタルツイン活用モデルの検討を進めていきます。

【第一段階】360度デジタル映像の活用

- ・本格的なデジタルツインの導入を前提に、まず360度デジタル映像の活用を行います。360度デジタル映像は従来の写真よりも多くの情報を持ち、動画を使用すればさらに多くの情報を記録できます。

①AIによる利用者カウントの自動化と集計

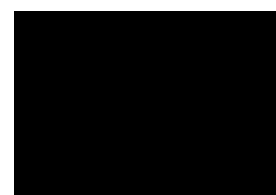
- ・360度動画映像を使って、これまで職員が巡回時に行ってきた利用者数カウントをAIに行わせるシステムを導入し、利用者数カウントとクラウドへのデータ送信と集計を自動化します。
- ・職員は利用者カウント業務から開放されることで、利用者とのコミュニケーションや、詳細な巡回点検に注力できるようになります。



360度デジタル映像

②360度映像による公園バーチャルツアー

- ・桜花期や紅葉期に360度動画を記録し、利用者に提供します。
- ・利用者はいつでもバーチャル空間上でウォーキングを楽しむことができるほか、360度映像を公園スタッフと共有し、スタッフの植物解説を聞きながらバーチャルツアーを楽しむといったサービスも提供可能です。
- ・管理者が提供する動画映像の動きに合わせて利用者が360度の視点のみ変えられるシステムですが、これらのデータはデジタルツインの本格運用開始時にも活用できる情報として記録・蓄積します。



遊具の点群データ

【第二段階】デジタルツインを活用した管理情報の共有

①公園施設の一部の点群データを取得し管理情報を蓄積

- ・試験的に公園の一部施設を3Dスキャナで点群データ化し、デジタルツイン上で点検や修繕の記録を付加し、施設管理におけるデータ活用の可能性を検討します。将来、東京都の進めるデジタルツインにデータを提供し、共有できるよう、必要な項目や効果的な活用方法等を検討します。