

「都市部の公園・南部」グループ

事業計画書の見直し

東京南部パークスグループ

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 3 3

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 3 5
- (2) 利用者要望の把握方法と管理業務への反映方法 3 7
- (3) 質の高いサービスを提供するための具体的な取組 3 9
- (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 4 1
- (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 4 3

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 4 5
- (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 4 7
- (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 4 9
- (4) 維持管理業務の進め方（日比谷公園） 5 0

(3) 人材の確保と職員の技術・能力向上への取組

1. 人材確保の方針 ～おもてなし精神を持ったスペシャリスト集団～

私たちは、公園に対するお客様の満足度を大きく左右する要因の一つが、現場で働く「職員」であると認識しています。公園を取り巻く社会環境が大きく変化し都民ニーズも多様化する中で、これらの変化に柔軟かつ機動的に対応するためにも、公園の管理運営に関する総合的な知識、理解及び実行力を有する人材を確保・育成し、今後も公園の利用者満足度の向上に努めてまいります。

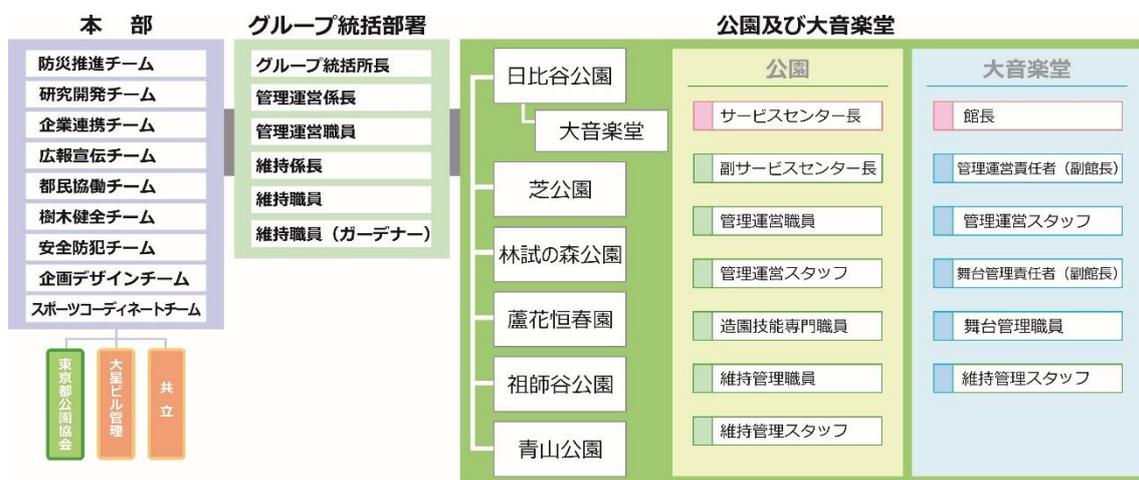
「都市部の公園・南部グループ」の公園・施設管理のスペシャリスト集団として、高度なスキルや経験と同時に、おもてなし精神やグループの基本理念を実現する高いモチベーションを持ち合わせた人材を確保します。

- これまで従事してきた職員の継続雇用により事業の継続性を担保します。
- 常に「公の施設」管理者としての心構えや姿勢をしっかり持った人材を確保します。
- 持続可能な社会の実現に向け積極的に取り組む熱意と知識を持った職員を確保します。
- 利用者やボランティア、地域の人々とのつながりを大切にできるホスピタリティの高い人材を確保します。
- 教育機関とのつながりを活かし、造園技能の知識やスキルを有するプロフェッショナルを採用します。
- 舞台管理等の特殊業務については、(株)共立が都内に管理する他の13ホールで経験を積んだスタッフを確保します。

2. 人材配置の方針 ～公園・大音楽堂に最高の運営成果を引き出す職員配置～

本部やグループ統括部署には、公園・大音楽堂を統括するマネジメント力や専門性を持った人材を配置します。また、公園・大音楽堂における人材の配置にあたっては、「管理運営を行う人材」、「維持管理を行う人材」、「パークマネジメントを行う人材」の3つの職能区分を設け、管理特性に合わせた人材を配置します。

【配置図】



<p>(1) 本部</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・本部9つの専門チームには、業務内容に応じた専門知識を持った人員を配置し、事業推進をバックアップします。 ・防災推進⇒防災士の資格を有し、防火防災等に関する知識を持った職員を配置します。 ・研究開発⇒公園管理運営を向上させる技術系職員を配置します。 ・企業連携⇒寄付・協賛に関する知識や業務経験、企業との交渉力を持った職員を配置します。 ・広報宣伝⇒ICTの技術や広報プレゼン力を持った職員を配置します。 ・都民協働⇒ボランティアのコーディネート経験を有する職員を配置します。 ・樹木健全⇒樹木医資格を持った職員を配置します。 ・安全防犯⇒警察経験職員を配置します。 ・企画デザイン⇒企画力やマーケティングの知識・能力を持った職員を配置します。 ・スポーツコーディネート⇒スポーツプログラムの知識・企画力を持った職員を配置します。
<p>(2) グループ統括部署</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・グループ統括部署には、本グループの責任者として、「グループ統括所長」を配置します。 ・6公園1施設を統括する「管理運営係長及び職員」及び「維持係長及び職員」を配置します。
<p>(3) 公園及び大音楽堂</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・6公園に「サービスセンター長」と「副サービスセンター長」を、大音楽堂に「館長」と「副館長」を配置し、責任者を明確にします。 ・全公園に「管理運営スタッフ」と「維持管理スタッフ」を配置します。 ・日比谷公園には、「造園技能専門職員」を配置し、全公園をサポートします。 ・大音楽堂に「舞台管理責任者及び職員」を配置します。

3. 配置する人材の役割分担

	役職	役割分担
本部	防災推進チーム	震災対応における総合指揮、自治体等との防災に関連する総合調整 等
	研究開発チーム	管理運営及び維持管理における新技術の開発・運用、SC への高度な技術的指導 等
	企業連携チーム	企業と連携したイベントや事業等の取組の総合推進、企業協賛などの総合窓口 等
	広報宣伝チーム	ニュースリリースや広報宣伝活動の総合調整 等
	都民協働チーム	ボランティアの新規受入や活動支援等の SC サポート、企業 CSR の活動受入推進 等
	樹木健全チーム	樹木医点検等の総合窓口、公園における貴重な樹木に対する育成指導 等
	安全防犯チーム	都や警察等と連携したホームレス自立支援対策への取組、事件事故対応 等
	企画デザインチーム	マーケティング調査・分析、新規事業の企画立案 等
グループ統括部署	スポーツコーディネーターチーム	スポーツレクリエーション事業の企画・コーディネート 等
	グループ統括所長	6 公園 1 施設の統括責任者、渉外総合調整、東京都との連絡調整、全体予算管理 等
	管理運営係長	グループの管理運営の責任者、事業計画進行管理、予算管理 等
	管理運営職員	管理運営係長の補佐、事業計画進行管理 等
	維持係長	グループの維持管理の責任者、維持管理工事の設計・監督、予算管理 等
公園	維持職員	維持係長の補佐、維持管理工事の設計・監督、直営維持管理作業の指導 等
	維持職員（ガーデナー）	グループ公園花壇の技術的指導、ボランティアや企業等との調整 等
	サービスセンター長	各公園の統括責任者、近隣企業等との総合調整 等
	副サービスセンター長	センター長不在時の代行、委託業者指導、利用促進、公金取扱 等
	管理運営職員・スタッフ	利用指導、利用促進、公金取扱、イベント担当 等
大音楽堂	造園技能専門職員	植栽管理、修景物製作、造園技能指導 等
	維持管理職員・スタッフ	植栽管理、施設管理 等
	館長	大音楽堂の責任者、近隣企業等との総合調整 等
	管理運営責任者（副館長）・スタッフ	館長不在時の代行、公金取扱、利用促進 等
	舞台管理責任者（副館長）	舞台運営業務の責任者、館長不在時の代行、委託業者や本部への連絡調整 等
舞台管理職員	舞台管理責任者不在時の代行 等	
維持管理スタッフ	施設管理業務全般 等	

4. 知識・技術・技能を向上させる人材育成プログラム

管理運営に関する人材育成		維持管理・造園技能に関する人材育成	
職員提案制度 安全衛生講習会 公園管理運営士養成研修 等	新任 SC 職員業務研修 公金取扱（SC 長、副 SC 長）、 業務報告、利用指導、巡回点検、 委託作業確認等 都民協働研修基礎科 等	技術業務・研究体験発表会 職員提案制度 樹木医資格取得支援 造園技能検定対策研修 安全衛生講習会 等	作業点検者・確認者研修 維持作業安全管理研修 チェーンソー特別教育講習会 刈払機安全衛生教育講習会 樹木剪定研修 運動施設維持管理科 年次・階層別技術研修 等
自己啓発 能力開発	基礎研修	自己啓発 能力開発	基礎研修
専門研修	OJT	専門研修	OJT
防災士養成研修 都民協働研修 自然観察スキルアップ研修 インクルージョン研修 （バリアフリーコミュニケーション、SDGs 等） 上級救命技能講習 応急手当普及員養成研修 パークマネジメント研修 コンプライアンスマネジメント 安全衛生推進者養成研修 等	日常の管理運営事務 グループ内研修 CS トレーナーによる CS トレーニ ング 事務担当者会議 等	樹木医講習 遊具安全点検研修 樹木点検員養成研修 高所作業車運転技能講習 電気・機械設備維持管理研修 空調給排水従事者研修 インクルージョン研修 （バリアフリーコミュニケーション、SDGs 等） 上級救命技能講習 コンプライアンスマネジメント 安全衛生推進者養成研修 等	日常の維持管理作業 グループ公園間の共同作業 技術者会議（全社） CS トレーナーによる CS トレーニ ング 等
共通する基礎研修			
新規採用職員研修（組織、事業、コンプライアンス、個人情報保護、公金管理 等） 人権・同和問題科、コンプライアンス推進科、情報セキュリティ研修、公金管理、CS トレーナー養成研修、メンタルヘルスセミナー、			
南部グループを磨き上げる職員の資格・スキル			
【マネジメント業務】 ・公園等における管理運営及び維持管理 業務経験 10 年以上 ・公園管理運営士 ・上級救命講習修了 ・応急救命普及員	【管理運営】 ・防災士 ・インバウンド対応力 ・防火管理者 ・上級救命講習修了 ・応急救命普及員	【維持管理・造園技能】 ・樹木医・造園施工管理技士・技術士 ・造園技能士・高所作業車運転 ・刈払機・チェーンソー・建築士 ・土木施工管理技士 ・小型車両系建設機械運転・小型移動式 クレーン・玉掛 ・建築物環境衛生管理技術者 ・第一種電気工事士・遊具点検員 ・舞台機構調整士 2 級以上 ・舞台テレビジョン照明技術者技能認定 2 級以上	

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. 利用者の視点に立った5つの管理運営基本方針

都立公園を取り巻く環境は大きく変化しており、今後7年間の指定管理期間においても絶えず環境変化が進んでいくものと想定され、新たな時代のニーズに柔軟に対応した利用者本位の管理運営が求められます。

そこで私たちは、「公園利用者」及び「地域」の声、「企業・団体」や「学識経験者」等との意見交換を通じて得られたヒントを整理し、私たちの長年の公園管理の経験を加味することで、日々変化する社会環境や、多様化・高度化する利用者ニーズに対応できる本グループの5つの管理運営方針を策定しました。

なお、事業実施に当たっては、東京都や関係機関と協議・調整の上、取り組んでまいります。

東京都

協議
調整



管理運営方針

- 魅力的な歴史・文化を味わうことのできる公園づくり
- 多様な主体との連携による公園とまちの魅力アップ
- おもてなしサービスの充実
- 安全・安心・快適性の向上
- 2020東京五輪後も見据えたスポーツ機運醸成

2. 特性及びニーズを捉えた具体的な取組

(1) 日比谷公園

公園の性格	<ul style="list-style-type: none"> ● 日本初の近代洋風公園 ● 園内に文化施設やレストラン等が立地 ● ビジネス街の憩いの場
立地条件	<ul style="list-style-type: none"> ● 区部の中心、皇居周辺と一体的な緑の拠点 ● 高い交通利便性
利用者特性	<ul style="list-style-type: none"> ● 平日はビジネスマン、休日はイベントを目的とした来園者や観光客が多い

固有の環境変化と新たなニーズ

- 国内外から増加する観光客に対するおもてなし
- 東京オリンピック・パラリンピックの機運醸成
- 東京セントラルパークを構成する管理者との連携
- 年々深みを増す歴史や文化の磨き上げと発信
- 丸の内・日比谷地区等の企業との防災連携
- 飲食サービスの質向上

Policy 世界をリードする公園文化の発信

具体的な取組

- ① 観光案内所機能の取込や大音楽堂も含めた歴史探訪ガイドの充実等を通じて、サービスセンターのインフォメーション機能を拡充します。
- ② 国内外からのお客様を歓迎する「大江戸まつり」を、地域や企業等と連携して開催します。
- ③ 公園特性を生かしたスポーツプログラムを実施します。
- ④ ボランティア団体等と連携し、歴史的価値のある第一花壇、首かけイチョウ、ツツジ山の保全・再生を実施します。
- ⑤ 関係団体と連携して「菊花大会」等を開催し、日本の伝統文化を発信します。
- ⑥ 丸の内地区企業の防災隣組に参加し、地域防災力の強化に貢献します。
- ⑦ 近隣企業と連携した「Shibafu de café」等の開催により、サードプレイスを創出します。

(2) 日比谷公園大音楽堂

施設の性格	<ul style="list-style-type: none"> ● 様々なジャンルの音楽活動が行われるイベント会場（4月～10月の土日祝祭日） ● 各種集会が行われる集会場（主に平日）
立地条件	<ul style="list-style-type: none"> ● 日比谷公園の中に位置する常設の野外音楽堂
利用者特性	<ul style="list-style-type: none"> ● イベントを目的とした老若男女

固有の環境変化と新たなニーズ

- 東京オリンピック・パラリンピックのレガシーイベント
- 行政の動きに伴う各集会の実施団体
- 日比谷公園・周辺施設との連携イベントの実施

Policy 音楽で都心に潤いを与え人と人をつなぐ文化拠点

具体的な取組

- ① 自主事業として日比谷音楽祭を開催することにより、更なる活性化と魅力向上に繋がります。
- ② 施設利用者が催事を高品位かつ円滑に実施できるように、知識・経験豊富なスタッフによるコンシェルジュ業務を実施します。
- ③ オペレーター派遣や看板・舞台効果器具の貸出など、施設利用者の準備負担を軽減させます。

(3) 芝公園

公園の性格	<ul style="list-style-type: none"> ● 太政官布達による最古の公園の一つ ● テニス場、野球場を有する都心のスポーツレクリエーションの拠点
立地条件	<ul style="list-style-type: none"> ● 増上寺や東京タワーなどの「東京の顔」に隣接した緑の拠点
利用者特性	<ul style="list-style-type: none"> ● 芝地区の観光施設やホテルを訪れる観光客が緑の回廊として利用する

固有の環境変化と新たなニーズ

- 歴史観光資源を有する芝エリアの連携による、国内外から増加する観光客へのおもてなし
- オリンピック・パラリンピックの機運醸成
- 近隣企業へのCSR促進の場の提供

Policy 芝エリアと一体となった利用促進

具体的な取組

- ① もみじ谷の修復を記念して、長岡安平が設計に携った全国の公園関係者によるサミットを開催します。
- ② タブレット等の使用や英語による常時対応を可能とした歴史ガイドの充実等を通じて、サービスセンターのインフォメーション機能を拡充します。
- ③ 東京タワー等の周辺施設と連携した魅力的なイベント等を実施し、芝エリアの活性化を図ります。
- ④ 自治体等と連携したガイドツアーや、魅力的な健康増進プログラムを実施します。
- ⑤ NEC等の近隣企業と連携し、生物多様性花壇づくりを推進します。

(4) 林試の森公園

公園の性格	<ul style="list-style-type: none"> ● 林業試験場跡地で巨樹や希少樹が観察できる公園 ● 地域に住む方々の貴重なオープンスペース
立地条件	<ul style="list-style-type: none"> ● 閑静な住宅地エリア
利用者特性	<ul style="list-style-type: none"> ● 地域に住む方々の利用が多い。 ● ジャブジャブ池のオープン期間は子供たちの利用が多い

固有の環境変化と新たなニーズ

- 貴重な動植物の保全・育成
- 地域の子供たちの健やかな成長の場
- ライフスタイルの多様化によるボランティアの増加
- 公園区域の拡張

(5) 蘆花恒春園

公園の性格	<ul style="list-style-type: none"> ● 徳富蘆花の旧邸宅と武蔵野の雑木林を中心とした歴史的に貴重な公園 ● 地域のレクリエーション拠点 ● 地域に住む方々による花の丘づくり
立地条件	<ul style="list-style-type: none"> ● 市街地 ● 学校施設が多い文教エリア
利用者特性	<ul style="list-style-type: none"> ● 徳富蘆花を偲ぶ方が全国から訪れる ● 開放区域は地域に住む方々の利用が多い

固有の環境変化と新たなニーズ

- 歴史・文化・自然遺産の後世への継承
- 地域に愛され、地域と一体となった管理運営

(6) 祖師谷公園

公園の性格	<ul style="list-style-type: none"> ● 多くの世代にわたって利用されている地域に愛された公園 ● 野球・テニス・ゲートボールの利用が盛ん
立地条件	<ul style="list-style-type: none"> ● 住宅地・園内に仙川が流れるなだらかな傾斜地・飛び地が多い
利用者特性	<ul style="list-style-type: none"> ● 地域に住む方々の利用が多い

固有の環境変化と新たなニーズ

- 仙川沿いの恵まれた自然環境の保全と活用
- 地域に愛され、地域と一体となった管理運営
- 飛び地の有効活用
- スポーツ・健康増進ニーズの高まり
- 防災・防犯の関心の高まり

(7) 青山公園

公園の性格	<ul style="list-style-type: none"> ● 北地区、南地区に二分され、青山霊園を取り囲む公園 ● 繁華街に近い穴場の公園
立地条件	<ul style="list-style-type: none"> ● 米軍基地や国立新美術館に隣接 ● 六本木や青山の商業地に近接
利用者特性	<ul style="list-style-type: none"> ● 犬の散歩や地域に住む子供たちの利用が多い(北・南) ● 平日はビジネスマンの休憩スポット(北) ● 多世代のスポーツ利用(南)

固有の環境変化と新たなニーズ

- スタイリッシュなまちづくりへの寄与
- スポーツ・健康ニーズの高まり
- 近隣企業と連携したCSR活動の推進

Policy

「都会の森の博物館」としての楽しさアップ!

具体的な取組

- ① 自然解説のできる職員を新たに配置し、ガイドツアーや常設展示、セルフガイドツール等の拡充を図ります。
- ② 植物多様性センター等と連携して、珍樹や多様な植物等の生物多様性の保全・育成活動を実施します。
- ③ 関係団体等と連携し、森のコンサートや子供向け森のデイキャンプ等を実施します。
- ④ 目黒区・品川区・ボランティア等と連携して林試の森フェスタや防災訓練等を実施し、地域の活性化に貢献します。

Policy

地域に生きる武蔵野の文豪公園の魅力づくり

具体的な取組

- ① 専門家等と連携し、開園80周年記念及び蘆花生誕150周年記念としてイベントを実施します。(平成30年度終了)
- ② 歴史文化遺産を伝えるガイドボランティアを新たに育成し、後世に継承する仕組みを構築します。
- ③ 関係団体等と連携し、企画展や文学セミナー、コンサート等を開催し文豪公園の魅力を向上させます。
- ④ 地域連携による協働を推進し、花の丘や蘆花記念館、ドッグランの利用促進を図ります。
- ⑤ 近隣住民や関係機関等との災害対応訓練等を実施し、地域防災力を高めます。
- ⑥ 武蔵野の原風景を感じられる自然観察会を実施します。

Policy

地域に共生する「ホームパーク」づくり

具体的な取組

- ① 地域住民やNPO等と連携し、仙川沿いの自然を活かした自然観察会を実施します。
- ② 近隣住民等との地域連絡協議会を定期的に開催して、こいのぼりや七夕イベント等を開催し、地域の活性化・利用者同士の交流に場になるようなイベント等を実施します。
- ③ 点在している飛び地を活用した樹木クイズラリー等を実施します。
- ④ 関係団体等との連携により、子供から高齢者まで幅広い世代が楽しめるスポーツプログラムを実施します。
- ⑤ 地域と連携した防災訓練の実施等による防災対応力強化と、警察等との連携による防犯対策を推進します。

Policy

おしゃれでスタイリッシュな青山ブランドの公園づくり

具体的な取組

- ① 北地区に新たに作ったお花畑により、公園の魅力とまちの価値の向上を図ります。
- ② 企業等と連携して青山公園開園50周年記念イベントを開催します。
- ③ 都心のみどりを巡るウォーキングイベント等を実施します。
- ④ 近隣企業や教育機関等との協働により、清掃活動や花壇管理等のボランティア活動を推進します。

(2) 利用者要望の把握方法と管理業務への反映方法

1. 基本的考え方

- 公園利用者から寄せられる要望等に対し、公の施設管理者として公平・公正に対応します。
- 関連法令等に精通した公園管理のプロフェッショナルとして、法令に準拠した適正な対応を実施します。
- 利用者の要望等に対しては、適切かつ迅速に、誠意をもって対応するとともに、相互に異なる意見等がある場合は、双方の言い分を丁寧に聞く対話型の対応を行います。
- 必要に応じて、公園利用者や地域住民に対しての説明会を現場で実施し、相互理解を求めています。
- よりよい公園管理のために新しいルールづくりが必要と判断される場合は、東京都と十分に協議・調整して、適正かつ公平なルール策定に取り組みます。

2. 要望の把握方法

(1) 日常的な苦情・要望・ご意見の把握

サービスセンターでの窓口対応・大音楽堂利用者との事前打ち合わせ・電話対応・ご意見箱や、園内巡回時のお声掛けのほか、本部のお客様総合窓口寄せられる電話・FAX・メール等、多様な手段により苦情・要望・ご意見の収集・把握を行います。



窓口のご意見箱



園内巡回時のお声掛け

(2) 顧客満足度調査・イベント効果測定等の実施

定期的な顧客満足度調査の実施による苦情・要望・ニーズの把握及び客観的な事業評価の確認を実施します。顧客満足度調査の結果は綿密な内容分析を行った上で、公園の管理運営に活用します。

また、イベント・プログラムの効果測定の指標として、イベント・プログラムの参加者等に対して別の形のアンケート調査を実施して、分析することで、管理運営内容をチェックし更なる公園の魅力向上に役立てていきます。

(3) パークミーティング

公園利用者、地域住民やボランティア、NPO等の協働パートナー、近隣企業、教育機関等、公園に関わる多様な主体から公園の利活用や維持管理について、広く意見を収集するパークミーティングを開催します。コーディネーターとしてパークミーティングメンバーの意向を調整し、様々な活動の場を提供していきます。



ドッグランボランティアとの運営会議（蘆花恒春園）



公園ボランティア会議（林試の森公園）

<事例紹介> ～大芝公園協議会の開催～

芝公園では、近隣施設や自治体等多様な主体が参画して、芝エリアの魅力向上について話し合う「大芝公園協議会」を実施しています。それぞれの施設が単独で集客するのではなく、一体となって魅力向上を図り、まち全体の活性化や利用促進につなげようという趣旨で、平成24年度に立ち上げ、会議の進行役コーディネーターとしてメンバーの要望・アイデアを引き出し、実現していく役割を担いました。

協議会では、挙がってきた要望の課題や役割等を話し合っ実現可能性を探り、まちの活性化に繋がる取組等を一つ一つ具現化してきました。この結果、芝エリアのお散歩マップを共同作成し全施設で配布するなど、着実に成果が出ています。

今後も、新たに実施するパークミーティングを通じて、まちの活性化や魅力向上に貢献する企画を具現化していきます。

実施内容
【協議会全体としての取組成果】 <ul style="list-style-type: none">■ 芝公園お散歩マップの新規作成とメンバー企業施設での配布
【協議会メンバーとの個別取組成果】 <ul style="list-style-type: none">■ 梅まつりの合同開催■ 東京タワー通りイベント開催へ向けた準備スタート
メンバー
増上寺、プリンスホテル、港区、東京タワーほか



近隣施設等による地域連絡協議会の開催



芝公園お散歩マップ

(4) 利用者との直接対話の機会の拡大

公園利用者の声をより広く集め、誰もが安全・快適に過ごすことができる公園をつくるため、来園者や地域住民の方と直接コミュニケーションができる機会を拡充し、公園の管理運営・維持管理に活かしていきます。

①Tokyo パークス・ホットラインシステムの導入

スマートフォンを使ってタイムリーにサービスセンターに連絡できるパークモニタリングシステムを導入します。【平成 30 年度導入済み】
気軽に意見等を伝えられる仕組みをつくり、利用者の声を広く集め改善していくことで、公園管理の品質を高めていきます。



住民代表とのパークモニタリング調査の実施

②住民代表とのパークモニタリング調査の実施

公園の管理運営状況等を利用者の目線で判断していただくため、地域住民の方から複数名をパークモニターとして毎年認定し、サービスセンター職員と一緒に公園内の施設を点検して、公園の評価・苦情・要望・ご意見の把握・分析（実績：案内表示改修などの要望 63 件反映）を実施し、利用者のニーズを公園運営に反映させます。

3. 対応及び業務への反映

(1) 利用者要望の把握

利用者の要望等については、様々な手段により把握していきます。また、記録をできるだけ正確・詳細に書面にて作成します。

(2) 検討と対応

利用者からの苦情・要望等については、法令に基づき公平・公正の観点を重視し、お客様の声を丁寧・誠実に聞いて、解決に向けた話し合いを実施していきます。それでも合意が得られない場合や、意見が異なる場合等は、連絡協議会等を開催して、当事者や関係機関等の利害関係者の方々との話し合いの場を持ち、東京都と協議・調整を行います。場合によっては、利用ルールの改正等の提案を行う等、よりよい解決策を導き出していきます。また、安全安心に係る緊急性の高いものについては、直ちに東京都に連絡するとともに、迅速に対応します。

(3) 結果の報告・公開

苦情・要望等の対応結果については、サービスセンターの掲示板により、お客様に公開することで、お客様の信頼・満足度向上を図っていきます。

(4) 情報のデータベース化（情報分類・蓄積）

苦情・要望等の対応結果については、社内データベース「苦情要望管理システム」（平成 30 年度導入済み）に登録して情報共有します。

【利用者要望への対応等フロー図】



(5) 他業務への反映

「苦情要望管理システム」のインターネットにより社内共有するとともに、公園の質の向上お客様の満足度向上につながる案件については、CS（お客様満足度）推進委員会等を開催して、PDCA サイクルに基づき、よりよい改善のために当該公園以外への横展開等を実施していきます。定期的に実施するグループ会議により、サービスセンター長や館長への周知を行い、公園の質やお客信頼度の向上に努めます。

(3) 質の高いサービスを提供するための具体的な取組

1. 戦略的かつ効果的な情報発信

(1) サービスセンターのインフォメーション機能の拡充

- ①窓口タブレット型端末等を設置し、WEBサイトや地図等を利用した分かりやすい情報を提供します。
- ②日比谷公園にバイリンガルを常時配置して英語対応の拠点とし、タブレットを使ったテレビ電話通信により、全公園での英語接客対応を可能とします。
- ③自治会やボランティア団体などの地域の情報を積極的に発信するコミュニケーションボードを設置して、地域の情報発信基地の機能を強化します。(林試の森、蘆花、祖師谷)
- ④園内の歴史文化施設等を案内するガイドサービスを提供します。(日比谷、大音楽堂)
- ⑤歴史文化遺産を伝えるガイドボランティアを新たに育成し、蘆花恒春園のガイドサービスを提供します。
- ⑥大音楽堂の施設利用者が催事を高品位かつ円滑に実施できるように、知識・経験豊富なスタッフによるコンシェルジュ業務を実施します。



歴訪ガイドツアー
(日比谷公園)

(2) 魅力的で分かりやすいセルフガイドツール

- ①公園に生息する動植物を紹介した生き物ガイドパンフレットを作成します。(林試の森、祖師谷)
- ②全公園の英語版園内マップを作成するとともに、日比谷公園と芝公園においては、6言語(日英仏韓中(簡体・繁体))の園内マップを作成します。
- ③日比谷公園歴訪ガイドブックを、6言語(日英仏韓中(簡体・繁体))作成します。
- ④芝公園で、英語版お散歩マップを作成します。
- ⑤地域周遊マップを6言語化(日英仏韓中(簡体・繁体))し、交通・観光情報等を提供します。(日比谷、芝、青山)

(3) ホームページやSNSを活用したリアルタイムで効果的な情報発信

- ①全公園の英語版ホームページを作成するとともに、日比谷公園と芝公園においては6言語(日英仏韓中(簡体・繁体))対応にします。
- ②ホームページをスマートフォンに対応させ、ユーザーインターフェイスを向上させます。
- ③文字サイズや画面の色の変更に対応したホームページを作成し、アクセシビリティを向上させます。
- ④作成した園内マップなどの印刷物をホームページで公開し、ワンストップで入手できるよう利便性を高めます。
- ⑤ツイッター等のSNSを活用し、全サービスセンター長がとれたて情報をリアルタイムで発信します。

(4) 新たな来園者を取り込むプロモーション活動の展開

- ①近隣施設と連携して公園のイベント情報等の魅力を発信してPRします。
- ②連合体構成団体が管理する他のホールにおいて、大音楽堂の情報をPRします。

2. 安全で快適な環境の提供

(1) 法令に則ったサービスの提供

- ①私たちは指定管理者として、公園・施設の管理運営業務にあたり、都市公園法、同施行令、同施行規則の他、遵守すべき法令等に基づき管理運営を実施します。

(2) 利用者へのルール遵守のお願い

- ①犬のノーリードや猫シェルター放置等のルール違反の利用者に対しては、管理ルールや法令などに基づく根拠を明確に説明し、東京都の指導を仰ぎながら納得を得るまで根気強く説明を実施します。
- ②一般利用者とペットの飼い主が共存できる公園空間を維持していくために、ボランティア等と連携してマナーアップ講習会を実施します。(蘆花、祖師谷)
- ③桜花期や大規模イベント・集会時などの多客時には、特別パトロールを実施します。
- ④景観を阻害したり来園者へ不快感を与えないよう、看板類を集約するとともに、ピクトサイン等の使用により誰でも分かりやすい表示を実施します。
- ⑤イベント主催者に対して、事前の実施打ち合わせと当日の使用状況確認を行い、占用許可条件が遵守されているかパトロールを実施します。
- ⑥利用申請時における利用者への火災予防指導の徹底を行います。(大音楽堂)



ボランティア連携によるマナーアップ活動
(祖師谷公園)

(3) 安全で快適な空間を維持するための適正化対策

- ①警察 OB から構成される安全防犯チームが主体となって、地域の警察等と連携して公園施設破壊、汚損等の事案対応を実施します。
- ②東京都や警察、地元自治体、福祉関係団体等と密接に連携して、ホームレスの新規流入の阻止や、滞留者の自立支援等によるテントの削減を推進します。(日比谷、芝、青山)
- ③東京マラソンなどの大規模イベント開催時には、東京都や警察と連携して、テロの防止に向けた警備強化を実施します。(日比谷、芝)
- ④日比谷公園は、国の重要施設が集中するエリアに立地するため、丸の内警察と周辺企業で構成される丸の内周辺企業パートナーシップ協議会に参画して、関係機関と警備上の強固な関係を築きます。

(4) 地域とともに築き上げてきた防災力の更なる向上

- ①近隣住民等と連携して、防災トイレの設営訓練やかまどベンチ実演等の防災訓練を継続実施し、地域防災力を向上します。
- ②災害時における来園者の円滑な避難誘導と防災啓発等を目的に、日頃から防災施設マップ等を園内に掲示します。
- ③東京駅周辺企業で構成される丸の内防災隣組メンバーと協働による震災対応訓練を行います。(日比谷)

3. 魅力的なイベントや継続的なプログラムの提供

(1) 公園を拠点としたまちの魅力向上

- ①日比谷公園第二花壇の広い芝生を限定的に開放する「Shibafu de café」を開催し、心地よく過ごせる場を創出します。
- ②「あこがれの場」である日比谷公園大音楽堂を無料開放するとともに、施設の歴史等を紹介します。
- ③増上寺や東京タワー等を周遊するガイドツアーを実施します。(芝)
- ④みなと区民まつり、梅まつり、林試の森フェスタ、蘆花を偲ぶ集い、烏山地域蘆花まつりなど地域の活性化につながるイベントを、地域と一緒に開催します。(芝、林試の森、蘆花)
- ⑤地域の保育園等と連携して、こいのぼりイベント等を開催し、地域活性化に貢献します。(祖師谷)

(2) 記念イベント開催による公園レガシーの熟成

- ①蘆花恒春園開園 30 周年&蘆花生誕 150 周年イベントを実施します。(平成 30 年度終了)
- ②青山公園開園 50 周年イベントを実施します。

(3) 青少年の育成や子育て世代の交流の場、高齢者の生きがい・生涯学習の場としての新たなライフスタイルの提案

- ①教育機関の職業体験やボランティア、インターンの受入を推進します。
- ②点在している飛び地を活用して、樹木クイズラリー等のプログラムを実施します。(祖師谷)
- ③青少年教育を目的とした環境教育プログラム等を実施します。(林試の森、祖師谷)
- ④関係団体等と連携し利用者同士の創造的な交流が出来る場となるイベントを実施します。(芝・祖師谷)



(4) 都市の貴重な緑と豊かな生態系を育む公園として、それらを守り・育て・次世代への伝承

- ①多彩なテーマの自然観察会(植物・樹木・生き物など)を開催します。
- ②樹木剪定等による発生材を活用したどんぐり工作教室等を開催します。
- ③大人の星空観望会「STAR TOUR(仮称)」を開催します。(日比谷)
- ④生物多様性を推進する企画展を開催します。(林試の森)
- ⑤新たに確認された希少植物や武蔵野の景観にスポットを当てた自然ガイドを開催します。(蘆花)

(5) 文化芸術による賑わいの創出

- ①都心に潤いを与え人と人をつなぐコンサートを実施します。(林試の森、蘆花、祖師谷、大音楽堂)
- ②関係団体と協力して東京都観光菊花大会を開催し、江戸を代表する園芸文化を発信します。(日比谷)
- ③蘆花記念館において、徳富蘆花研究会である蘆花会と連携して企画展を開催します。
- ④公園で七タイイベントを開催し、和文化を体験していただきます。(蘆花、祖師谷、青山)

(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. 自主事業実施の基本方針

私たちは、公園と周辺地域の特性を踏まえた効果的な自主事業を実施し、利用促進を図るとともに、公園と周辺地域の魅力向上に取り組んでいきます。なお、自主事業の実施内容は、公の施設である公園にふさわしいものとし、実施にあたっては、関連法案等を遵守し、事前に東京都に必要な許可を取った上で行います。

提案項目	提案内容	対象公園	得られる効果
(1) スポーツプログラム	連携協定を結んでいる企業等との共催により、公園特性を生かしたスポーツプログラムを開催します。	日比谷 祖師谷	<ul style="list-style-type: none"> ●身近にスポーツに親しめる機会と場の提供 ●健康増進ムーブメントの創出 ●オリンピック・パラリンピック開催機運の醸成
(2) ウォーキングイベント	都心のみどりを巡る秋の公園ウォーキングイベントを開催します。	青山	<ul style="list-style-type: none"> ●公園とまちの魅力と価値の向上
(3) スポーツチャレンジデー	スポーツ団体等と連携して、スローなジョギング等、様々なスポーツプログラムを開催します。	蘆花	
(4) 2020 東京五輪ウェルカムゲート記念撮影スポット	公園入口付近に花のウェルカムゲートを設置し、記念撮影スポットとしても活用します。	日比谷	<ul style="list-style-type: none"> ●オリンピック・パラリンピック開催機運の醸成 ●公園とまちの賑わいと魅力の創出
(5) 日比谷公園大江戸まつり	世界中から訪れる観光客へのおもてなしとして、野点やコンサートなど、東京と江戸の魅力を発信するイベントを開催します。	日比谷 大音楽堂	<ul style="list-style-type: none"> ●成熟した都市東京の魅力を世界に発信 ●公園とまちの賑わいと魅力の創出
(6) 日比谷音楽祭	 <p>日比谷公園を中心に周辺エリア等へ規模の拡充を図りながら「日比谷音楽祭」を開催します。</p>	日比谷 大音楽堂	<ul style="list-style-type: none"> ●歴史的文化資産を活用した公園のにぎわいと魅力の創出 ●公園並びに大音楽堂の歴史・音楽文化の発信 ●オリンピック・パラリンピックのレガシー ●周辺エリアの活性化
(7) オクトーバーコンサート	秋の行楽シーズンに、日比谷公園ガーデンニングショーとタイアップし、様々なジャンルの音楽コンサートを開催します。	日比谷	<ul style="list-style-type: none"> ●公園の賑わいと魅力の創出 ●リピーターの獲得による利用促進
(8) かやぶきコンサート	蘆花旧宅を活用した観覧料無料の音楽コンサートを開催します。	蘆花	<ul style="list-style-type: none"> ●歴史文化資産を活用した公園の賑わいと魅力の創出
(9) 利用者サービス（ケータリングサービス）	公園を利用する方へのおもてなしとして、ランチやカフェのニーズに応えるケータリングを配置します。	日比谷	<ul style="list-style-type: none"> ●公園の賑わいと魅力の創出 ●リピーターの獲得による利用促進
(10) 日比谷アカリテラス	ライトアップ等を開催し、魅力ある公園空間を創出します。	日比谷	<ul style="list-style-type: none"> ●公園のにぎわいと魅力の創出 
(11) 祖庭長岡安平サミット	もみじ谷の修復を記念して、長岡安平が設計した公園の事例発表やパネルディスカッション等を、関係団体等と連携して開催し、歴史・文化を発信します。	芝	<ul style="list-style-type: none"> ●公園の歴史・文化の発信

提案項目	提案内容	対象公園	得られる効果
(12) 公園フォトコンテスト	企業等と連携して、公園の風景等をテーマにしたフォトコンテストを開催し、コンテンツ受賞作品を活用した公園の魅力 PR や写真展等を実施します。	グループ全体	<ul style="list-style-type: none"> ●公園の魅力発信 ●リピーターの獲得による利用促進
(13) 野外体験教室アウトドアクッキング	デイキャンプ場を活用したアウトドアクッキング教室を開催します。	林試の森	<ul style="list-style-type: none"> ●こどもの健全な育成に寄与
(14) クリスマスリースワークショップ	園内で取れる木の実やツタ等を活用して、楽しんで学べる環境学習を実施します。	林試の森 祖師谷	<ul style="list-style-type: none"> ●多世代の交流の場づくり ●環境教育の推進
(15) お花いっぱい事業	専属のガーデナーによる、公園全体の花壇コーディネートを行い、ボランティアや園児等と協働して魅力的な花壇管理を行います。	日比谷 芝 青山 林試の森 祖師谷	<ul style="list-style-type: none"> ●花による公園の魅力発信 ●オアシススポットの創出 ●こどもの健全な育成に寄与
(16) ファミリーフェスタ (仮称)	スポーツプログラムや星空観察会等によるファミリーフェスタを開催します	芝	<ul style="list-style-type: none"> ●3世代、誰もが参加
(17) キッズ防災フェスタ	地域の子供たちなど、災害弱者を守り、災害に対する備えを楽しみながら学習するイベントを開催します。	青山	<ul style="list-style-type: none"> ●防災への関心を持ってもらうきっかけづくり ●楽しみながら防災を学ぶ
(18) じゃぶじゃぶ WEEK (仮称)	GW から夏季にかけ木陰の演出等により「涼」の空間を提供します。  ※第6回都立公園・庭園フォトコンテスト入賞作品	林試の森	<ul style="list-style-type: none"> ●サードプレイスの創出
(19) 恒春園まつり (仮称)	恒春園内の施設を活用し、地域の関連施設等と連携した本の貸し出し等、ゆったり文豪を偲ぶ場を提供します。	蘆花	<ul style="list-style-type: none"> ●サードプレイスの創出
(20) おもてなしの庭	造園業界団体と連携し、日本庭園の技で園地の魅力向上を図り、おもてなしの空間を創出します。	芝	<ul style="list-style-type: none"> ●サードプレイスの創出
資金調達方法	参加費の徴収、企業協賛等の獲得、販売による収益、使用料の徴収、自販機の収益、助成金、クラウドファンディング ほか		
収益還元提案	本グループで実施した自主事業の収益（必要経費を除いた利益）については、本グループ管理の原資として活用します。なお、収益還元の実施にあたっては、東京都に相談・協議の上で進めます。		
具体的提案内容			
2020 東京オリンピック・パラリンピックでの「おもてなし」に係る事業や、ボランティア花壇等の魅力アップ事業に還元します。			

(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

東京オリンピック・パラリンピックを契機に世界から訪れる人々を、公園が率先して「おもてなし」するため、東京都との強い連携のもと以下の様々な取組を進めることにより、都立公園の魅力向上と更なる賑わいの創出に取り組みます。

1. 世界の人々への心のこもった「おもてなし」

- (1) 窓口にタブレット型端末等を設置し、WEBサイトや地図等を利用した分かりやすい情報提供を実施します。
- (2) 日比谷公園にバイリンガルを常時配置して英語対応の拠点とし、タブレットを使ったテレビ電話通信により、全公園での英語対応を可能とします。
- (3) サービスセンター周辺にインフォメーションボードを設置し、園内の花・イベント情報や各競技会場までのアクセスなど、情報発信を積極的に行います。(日比谷、芝)
- (4) サービスセンター周辺で利用できる無料公衆無線LAN(Wi-Fi)装置を設置します。
- (5) 日比谷公園は、2020年東京五輪開催時に、パブリックビューイングの会場として予定されていることから、東京都や関係団体等と連携し国内外のお客様を迎える対応に全力で取り組みます。さらに、公園入口等に設置された華やかなウェルカムゲートを記念撮影スポットとして活用し、2020年東京五輪開催の雰囲気盛り上げます。
- (6) 公園毎に代表的なパークビューを選定し、景観保全と美観を意識したきめ細かい植栽管理・施設管理等を行うことで都市の風格を高めて、国内外からの多くのお客様をもてなします。
- (7) 近隣企業やボランティア等と協働しながら、専属のガーデナーにより公園全体の花壇コーディネートを行う「お花いっぱい事業」を展開し、気持ちよく公園で過ごしていただける魅力的な花壇を創出します。
(日比谷、芝、林試の森、祖師谷、青山)



お花いっぱい事業
(青山公園)

2. 都立公園の魅力を広く国内外に伝える情報発信の強化

- (1) 全公園の英語版ホームページを作成するとともに、日比谷公園と芝公園においては6言語(日英仏韓中(簡体・繁体))対応にします。
- (2) ホームページをスマートフォンに対応させ、ユーザーインターフェイスを向上させます。
- (3) 文字サイズや画面の色の変更に対応したホームページを作成し、アクセシビリティを向上させます。
- (4) 作成した園内マップなどの印刷物をホームページで公開し、ワンストップで入手できるよう利便性を高めめます。
- (5) ツイッター等のSNSを活用し、全サービスセンター長が花の見ごろ等のとれたて情報をリアルタイムで発信します。
- (6) 全公園の園内マップ(英語版)を作成するとともに、日比谷公園と芝公園においては、6言語(日英仏韓中(簡体・繁体))の園内マップを作成します。
- (7) 日比谷公園歴訪ガイドブックを、6言語(日英仏韓中(簡体・繁体))配布します。
- (8) 芝公園で、英語版お散歩マップを作成します。
- (9) 地域周遊マップを6言語化(日英仏韓中(簡体・繁体))し、交通・観光情報等を提供します。(日比谷・芝・青山)



歴訪ガイドブック
(日比谷公園)

3. 日本文化を世界に発信する公園イベントの充実

- (1) 日比谷公園大江戸まつり（盆踊り、縁日、コンサート等）を開催し、日本伝統のお祭り文化を発信します。
- (2) 公園で「七タイイベント」を開催し、和文化を体験していただきます。（蘆花、祖師谷、青山）
- (3) 歴史文化遺産を伝えるガイドボランティアを新たに育成し、蘆花恒春園のガイドサービスを提供します。
- (4) 朝顔などの江戸園芸鑑賞イベントを実施します。（日比谷）
- (5) サクラの樹勢回復と健全育成を図り、さらには 2020 東京五輪開催を記念してサクラ記念樹を植栽する「東京 SAKURA プロジェクト」に取り組み、開催機運の醸成を図るとともにオリンピックレガシーを継承します。
- (6) 日比谷音楽祭を開催し、音楽を通じて国際都市東京の魅力を世界に発信します。



大江戸まつり
(日比谷公園)

4. 東京オリンピック・パラリンピック後のスポーツ活動の推進

- (1) 公園特性を生かしたスポーツプログラムを関係団体等実施します。（日比谷、祖師谷）
- (2) 都心のみどりを巡る秋の公園ウォーキングイベントを開催します。（青山）
- (3) スポーツ団体等と連携して、スローなジョギング等、様々なスポーツプログラムを開催します。（蘆花）



ウォーキングイベント
(青山)

5. 利用者を快くお迎えする公園施設等の利便性の向上

- (1) 「協会サインデザインマニュアル多言語改訂版」に基づきサインの多言語化を推進します。（日比谷、芝）
- (2) 出入口や主要園路の段差を解消するなど、バリアフリー化を推進します。
- (3) トイレの和便器から洋便器への改良や手すりの設置など、バリアフリー化を推進します。
- (4) 「トイレ、ベンチ等クリーンアップ大作戦（補修・特別洗浄・塗装等）」の展開で、清潔感のある利用環境を提供します。

6. 誰もが安心して安全に過ごせる危機管理の徹底

- (1) 警察との連携により、園内警備を強化し防犯やテロ対策（爆発物、ドローン等）に取り組みます。（日比谷、芝）
- (2) 東京都や警察、地元自治体、福祉関係団体等と密接に連携して、ホームレスの新規流入の阻止や、滞留者の自立支援等によるテントの削減を推進します。（日比谷、芝、青山）
- (3) 水たまり、空き缶、ペットボトル、繁茂した藪等の蚊の発生源を減少させ、蚊の少ない公園環境づくりを推進します。
- (4) 地元自治体等と連携し、近隣の避難所等を掲載した英語版防災マップを配布します。（日比谷、芝、青山）

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. 基本方針 ～安全・安心・快適な利用のもとに立脚した、都市の風格を高める上質な維持管理～

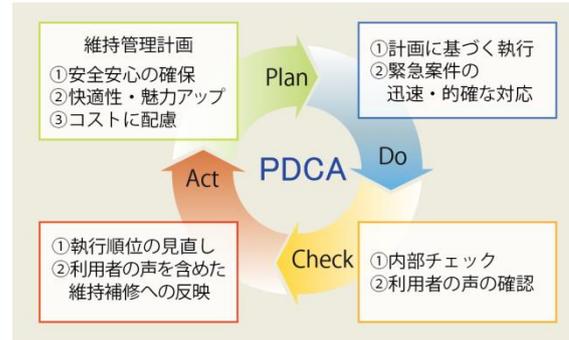
歴史・文化・時代をつなぐレガシーパークとして、各々の個性ある資源を最大限に活かし、魅力を創造する維持管理を行います。

- 都市の風格を高め、公園をレガシーとして継承するため、首都東京の顔としてふさわしい「パークビュー」を創出するとともに、人と生き物が共生できる環境づくりに向けて上質な維持管理を実施します。
- 公園の魅力と価値を更に高めるために、ボランティアや専門企業等多様な主体と連携し、管理を通じて公園や地域を元気にする、きめ細やかで効率的な維持管理を行います。
- 安全・安心・快適に利用していただくため、施設機能を十分に発揮させるための維持管理計画に基づき、効率的・効果的に取り組み、国内外のお客さまをお迎えします。
- 気象災害・地震災害等の緊急時には、本部組織と現場及び特約店業者等と一体となった連絡体制を構築し、東京都や警察・消防等とも連絡を密にしながら、迅速かつ的確に対応します。
- ユニバーサルデザインなどを考慮した施設の改善等を推進します。

2. 日常管理における具体的な取組

(1) 安全・安心・快適性を常に追究する計画的な維持管理

- ①利用者へ安全・安心・快適な公園利用を提供するため、PDCAサイクルに基づく計画的な維持管理を、公園利用者の声も反映させながら実施します。
- ②予防保全的観点から施設の状況をきめ細かく確認し、的確な維持補修を行うことにより施設の長寿命化を図り、ライフサイクルコストの低減化に努めます。
- ③公園の特性を配慮した樹木管理計画に基づき、計画的な剪定、伐採、保全等に引き続き取り組みます。
- ④ベンチ、野外卓、サイン、遊具など補修計画に基づき、安全、快適な施設の維持に引き続き取り組みます。
- ⑤新開発の材料・工法等を状況に応じて有効活用することで、施設の安全性・機能・魅力を高めていきます。



(2) 多才な共同作業による品格ある公園空間の創出

- ①技能に長けた造園技能専門職員等による「スペシャリスト選抜共同作業」により、高所作業車を機動的に活用するなど、自然樹形に配慮した高木の整枝剪定作業を効率的に実施し、風格ある都市景観を育成します。
- ②近隣公園の維持管理職員を集結させた「エリア別共同作業」を実施し、造園技能専門職員によるOJTにより技能向上を図るとともに、藤棚の剪定等、各公園の魅力アップに計画的に取り組みます。
- ③南部グループの維持管理職員を一同に集結させた「グループ全体共同作業」の展開により、短期間での完了が要求されるツツジの刈り込みなど、効果的な維持管理を行います。



グループ全体共同作業におけるツツジの刈り込み
(日比谷公園)

(3) 魅力的な花壇管理の推進

- ①専属のガーデナーを配置し、公園全体の花壇コーディネートを行い、魅力的な花壇管理の推進を図ります。
- ②花壇管理等の維持管理作業を通じて公園を核とした地域コミュニティを活性化し、近隣企業、保育園やボランティア等との協働による公園管理を更に推進します。
- ③チルドレンガーデンをフィールドとし、保育園園児等と「花育」活動を展開します。
- ④青山公園北地区に新たに創出したオアシススポットである花壇を、地域住民と連携して管理します。



お花畑

(4) ICTを活用したリアルタイムな維持管理

- ①都のレスナビに加え、施設の不具合や災害時の被害状況等を速やかに集約する独自のシステム（公園クイックナビ）を構築し、得られた情報をもとに施設特性に応じた修繕や応急措置等を迅速かつ的確に実施し安全性と利便性を確保します。

(5) 環境に配慮した維持管理

- ①独自の「生物多様性保全戦略」に基づき、公園ごとに育成等を図るべき生物相を定め、生物多様性の保全に配慮した維持等を進めます。また、年ごとにモニタリングをして評価し、打つべき手段を選定・実施するとともに、モニタリング情報を公開します。（林試の森公園）
- ②植込地管理や高木剪定で発生した枝葉は、緑のリサイクルとして積極的にチップ化や堆肥化を推進し、加えて再資源化にも取り組みます。
- ③公園管理の取組をSDGsに即して行い、その取組内容をPRします。

(6) 長年の経験から培った大音楽堂の保守点検

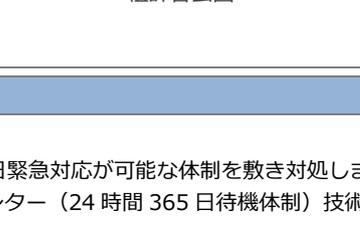
- ①舞台装置を始めとした施設全体の管理に関して、「日常の保守点検」と「専門業者による定期保守点検及び非常時のメンテナンス」の2本柱と考え、安全を第一に考える舞台装置の維持管理を行います。
- ②大音楽堂を熟知したスタッフによる、機材の整理整頓を始めとする日常の保守管理から、専門業者による点検・修理の立ち会いまで環境維持・向上を総合的に実施します。
- ③大音楽堂建物設備の日常の保守点検は、音楽堂の催事前日に照明の不点調査及び各設備の動作確認、そして危険個所の重点点検を実施し開催の実施に配慮します。また、催事日翌日にも各設備の動作確認、会場使用後の不具合調査点検を実施、不具合を発見した場合には即時応急処置の実施及び必要な場合修繕の手配を実施することにより次催事に向けて一番時間の取れる日程にて不具合対応を行います。

(7) ユニバーサルデザインに配慮した維持管理

- 外国人観光客向けの多言語対応案内板やピクトサインの充実、ユニバーサルデザイン視点で看板など、来園者の誰もが、安心して分かりやすく利用しやすい環境を確保します。

(8) 歴史ある樹木や施設の上質な維持管理による公園レガシーの継承

- 南部グループには、日比谷公園の歴史的樹木である首かけイチヨウや心字池周辺の添景木、さらには東京タワーを借景とした歴史を刻む芝公園プロムナードなど、東京を代表する景観スポットがあり、公園を熟知した高い技能を持った職員によって、それらの景観価値を維持・向上させます。
- 都市の風格を更に高めるため、巨樹や名木等を抽出し、樹木点検や診断を行います。必要に応じては支柱設置等の保全育成を行い、将来に継承する上質な維持管理を実施します。
- 「パークビュー」の維持管理により写真映える景観を創出し、様々な媒体で発信して利用促進に繋がります。

公園	パークビュー	管理手法	パークビューの景観
日比谷公園	<ul style="list-style-type: none"> 第一、二花壇 心字池と日比谷見附跡 雲形池と鶴の噴水 首かけイチヨウ（歴史的樹木） 	<ul style="list-style-type: none"> 四季を通じた花壇管理をボランティアや専門業者等と連携して実施します。 冬の風物詩となった雪吊とワラボッチを庭園技能により作成など実施します。 鶴の噴水の適切な給水量を管理し、冬季の氷結の誘因を実施します。 樹木医の指導のもと歴史的樹木の保全・育成などを行います。 芝刈のメンテナンス自動化により、芝生的美観を向上します。 	 <p>日比谷公園</p>
芝公園	<ul style="list-style-type: none"> 4号地プロムナードと東京タワー 1号地梅林 19号地もみじ谷 震災イチヨウ（歴史的樹木） 	<ul style="list-style-type: none"> プロムナード周辺の計画的草地・樹木管理を実施します。 ウメの適切な剪定と周辺施設の補修を継続します。 もみじ谷周辺の樹木剪定、林床整理など継続します。 樹木医の指導のもと巨木、貴重木の保全・育成を行います。 都指定史跡「芝丸山古墳」の維持的措置と活用のためのワーキンググループを設置します。 	 <p>芝公園</p>
林試の森公園	<ul style="list-style-type: none"> 巨樹、希少樹の森 水景とラクウショウの森 	<ul style="list-style-type: none"> 樹木医の指導のもと巨木、貴重木の保全・育成を行います。 ラクウショウの森の林床整理、池・流れの水面清掃を行います。 	 <p>林試の森公園</p>
蘆花恒春園	<ul style="list-style-type: none"> 武蔵野の原風景 恒春園内の茅葺き母屋（貴重な建築物） 花の丘ゾーン 	<ul style="list-style-type: none"> 雑木林内の笹刈や林床整理など、武蔵野の風景の保全等を継続します。 木造建築の日常清掃、巡回点検、害虫駆除、補修履歴作成など行います。 ボランティアと協働による四季の花壇の通年管理を行います。 	 <p>祖師谷公園</p>
祖師谷公園	<ul style="list-style-type: none"> 仙川沿いの水景 	<ul style="list-style-type: none"> 仙川沿い樹林地の計画的育成管理を行います。 近隣住民との協働により親水テラスの高圧洗浄清掃などを行います。 	 <p>祖師谷公園</p>
青山公園	<ul style="list-style-type: none"> 青山霊園等との連続性のある緑空間 北地区お花畑と周辺高層ビル群 	<ul style="list-style-type: none"> 外周部の樹林地の剪定等を行い、計画的に実施します。 都会のオアシスとしての良好な草地管理を行います。 	

3. 緊急時における迅速・円滑な対応

(1) 漏水、停電等、施設不具合への対応

複数の造園、電気、設備会社と緊急時における特約店契約（※）を結び 24 時間 365 日緊急対応が可能な体制を敷き対処します。また、大音楽堂に関しては、不具合等が発生した場合は、大星ビル管理中央管理センター（24 時間 365 日待機体制）技術員が出勤し対処します。

※特約店契約：年間を通じて発生する緊急修繕等に備え、各専門業者と年度当初に特約店契約を結ぶことにより、迅速に対応し施設等の維持管理を的確に行うための制度

(2) 地震や大雨等、自然災害時の対応

被害発生時には、本部災害対策本部に各種専門家チームを立上げ、現地職員や公園を熟知した特約店と連携して、被害状況の把握と迅速な復旧を図ります。特に、地震に対しては、日ごろから東京都や地元区・警察消防等との連携強化を図るとともに、職員の参集体制の確保や訓練を積み重ねてきた成果を活かし、速やかな参集と迅速かつ的確な対応を図ります。

(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. 基本的考え方 ～平常時から事故や災害に備え、発生時には迅速かつ的確に対応～

- 各種施設の日常・定期点検による危険要因の除去、安全講習等の充実、安全管理マニュアルに基づく安全管理等を徹底し、利用者の安全確保はもとより作業者の事故防止に努めます。
- 大型台風等に備え大径木を中心とした剪定等の安全対策を進めるとともに、気象災害対策計画等に基づき、危険箇所の事前点検や準備措置、訓練等を十分に行います。
- デング熱等の感染症の発生に備え、蚊の発生しにくい環境の整備や点検、駆除体制の事前確保を行うなどの確に対応します。
- 事故や災害、感染症等の発生時には、本部と現場及び特約店業者と一体の危機管理体制を敷き、東京都や関係機関と連携して迅速な対応と被害の拡大防止を図ります。

2. 事故や災害を未然に防ぐための具体的安全対策

(1) 安全作業への万全な取組

- ①安全管理マニュアルに基づく2週間作業予定表作成と危険予知(KY)ミーティングを実施します。
- ②現場作業のヒヤリハット事例集を作成し、リスクアセスメントを行い未然に事故を防止します。
- ③利用領域と作業領域を明確に分け、利用者の安全を確保します。
- ④工事や委託業者に対する安全講習会や、職員による安全パトロールを実施し事故防止を徹底するなど、委託業者を含めて安全管理の水準を高めます。
- ⑤組織を挙げた「安全対策推進委員会」により、年間計画に基づく安全管理を推進し事故の未然防止を図ります。

(2) 危険箇所や要因を早期に発見・対処する恒常的な取組

①異常の早期発見



アメニティ巡回

- a アメニティ巡回を行い、園路、遊具、トイレを点検する等、安全利用を確保します。
- b 年末年始の巡回警備、花見時期やイベント時等の繁忙期には重点警備を実施します。
- c 他公園等で事故が発生した時は、事故内容を把握し緊急点検を実施します。
- d 公園クイックナビにより、危険箇所や施設の不具合等の状況を速やかに集約し、迅速かつ的確に対応することで、事故や災害の発生を未然に防止していきます。
- e 大音楽堂でのイベント実施時には、利用指導内容が遵守されていることを技術スタッフが適宜監督し、不備が発見された場合には即時に是正を指示します。

②倒木などを防ぐ



樹木点検と樹木診断

- a 研修を受けた樹木点検員を配置し、定期点検及び台風時等緊急点検を実施します。
- b 枯れ枝点検重点エリア設定による落枝点検に加え、落枝の多いケヤキについては、毎木調査によるリスト化した、管理記録簿を用いて定期点検することにより事故を防止します。
- c 腐朽等の異常が認められる場合は、樹木健全チームの樹木医が樹木診断を行い、倒木を未然に防止します。必要に応じて都民へ公開診断を行い分かりやすく状況を説明します。
- d これまでの台風等による倒木等の被害状況を踏まえ、事故を未然に防止するために剪定等に反映させ、効果的に危険低減を目指します。
- e マツノザイセンチュウ被害の拡大防止に加え、クビアカツヤカミキリなどの新たな病害虫に対しても、早期発見と東京都や関係機関と連携しながら必要な対応を的確に実施します。
- f 安全性に考慮し、子供利用エリアでの有刺植物等の撤去、移植等を行います。

③施設の故障などを防ぐ



施設の専門点検

- a 公園施設や大音楽堂の電気設備・消防設備等は法定点検を着実に実施します。
- b 大音楽堂はこれまで蓄積した設備状況のデータ及びハザードマップを活用し危険因子の健全を図った上で日常重点点検や必要に応じた修繕の実施によりリスクの軽減を図ります。
- c 遊具については専門業者による精密点検を行い、点検措置履歴を記録・保存します。危険箇所は即時使用中止と修理等適切な措置を行います。
- d 水遊び施設の利用期間中の事故を防止するため、点検や委託による常時監視を行います。

(3) 気象災害に対する事前の備え

①気象災害を想定した特約店との協定

- a 公園毎に優先的に対応する特約店を定め、気象災害発生時の対応に備えます。

②民間気象会社と連携した気象情報の収集

- a 気象情報会社と契約し、局所的集中豪雨や落雷等の気象情報を自動的に関係職員に配信し、迅速な対応を図る仕組みを継続。警報発令時等に関係者へ情報を速やかに伝達。園内放送設備や巡回を通じ、利用者への注意喚起に繋がります。

③台風・大雨に対する緊急配備態勢の確保

- a 気象災害対策計画により、台風や警報発令時には災害対策本部を迅速に設置します。
- b 「大雨、風害」と「雪害」の履歴を示すハザードマップを活かし、台風接近時等には事前に巡回点検や側溝清掃を、雪害想定時には危険枝除去等を行い、災害を未然に防止します。
- c 大雨等による冠水を想定し、被害履歴のある公園で水防対策を実施します。

(4) 地震災害に対する事前の備え

①事前の対応策



防災施設点検

- a 防災関連施設の日常点検を実施し、発災時に施設の機能を発揮できるように定期点検を実施します。
- b 点検の結果、軽微な異常箇所を発見した場合は、速やかに補修を行います。また、異常箇所が重大な場合は、速やかに東京都に報告し対応を協議します。
- c 防災関連施設の補修については補修記録を作成します。

(5) 感染症等に対する事前の備え

① 感染症の予防対策



側溝清掃

- a 蚊媒感染症（デング熱等）の発生に備え、国立感染症研究所等の情報を着実に把握するほか、東京都とも連携を密にし、蚊の発生する側溝・集水桝の清掃、生息場所となる藪の除去等抑制対策、資材や薬剤等の準備、薬剤散布業者の事前体制確保等を行います。
- b 病原性大腸菌等に備え、センター入口にスプレー式除菌剤を置き来園者に注意喚起を行います。
- c 鳥インフルエンザ等の生物系ハザードについても、常に最新情報の収集に努め、東京都など関係機関と連携して対応を行います。

3. 事故や被害発生時の対応

(1) 事故発生時の対応

- ① けが人の救助と事故発生現場の安全確保
 - a けが人発生の際は、けが人の救助を最優先に行います。
 - b 再発防止のため、現場への立入禁止や使用禁止措置をとり安全を確保します。
 - c 大音楽堂等での火災発生時には、自衛消防隊が消火・避難誘導など施設使用者と連携して、被害の拡大防止と早期解決に取り組みます。
- ② 関係者・統括組織・関係機関への連絡
 - a けが人の身元、連絡先を確認し家族等に連絡します。
 - b 緊急連絡網により本部及び東京都等関係機関へ事故の第一報を速やかに報告します。
- ③ 事故原因の究明と再発防止策の検討実施
 - a 現場検証や目撃者からのヒアリング等により本部組織で事故の発生原因の究明を行います。
 - b 本部組織（安全対策推進会議等）で再発防止策を検討し速やかに対応します。
- ④ 情報共有による再発防止策の徹底
 - a 組織内で情報共有を図り類似事故の再発防止に取り組みます。

(2) 気象災害発生時の対応

- ① 公園クイックナビを用いた早期被害状況把握
 - a 都のレスナビに加え、公園クイックナビを活用し、より迅速に災害情報（位置や被災状況）を把握し、的確な状況判断と対策の実施に役立てます。
- ② 台風、大雨、大雪等による災害対応
 - a 災害対策本部を中心に本部組織と現場が一体となり、人員の集中投入や特約店施工による迅速な応急措置と復旧を行います。
 - b 東京都と協議し、その後の本格復旧に向けて積極的に取り組みます。

(3) 地震災害発生時の対応

- ① 情報連絡の確保
 - a 職員の参集と災害対策本部及び現場対策班の編成を速やかに行い、東京都や地元自治体との情報連絡体制を確保します。
- ② マニュアルに沿った対応
 - a マニュアルに従い、主要園路入口の車止めの取り外し、災害自動販売機開放、防災トイレ設営等を円滑に実施し、避難者や一時帰宅困難者の避難場所の確保、誘導等に積極的に協力します。
 - b 東京都との情報連絡を密に行うとともに、特約店と連携して倒木やがれき処理等を行い、避難広場機能や避難経路等を確保します。

(4) 感染症等発生時の対応

- ① 感染症への迅速な対応
 - a デング熱等の蚊媒感染症が発生した場合、東京都と連携し、側溝や植込の消毒、状況に応じた施設閉鎖、利用者への広報・注意喚起等を、組織を上げて迅速かつ的確に実施します。
 - b 鳥インフルエンザ、コイヘルペス等に対してはマニュアルに基づき東京都と連携し的確に対応します。

4. 防犯等に向けた取組

- (1) アメニティ巡回時等に防犯の観点からチェックを行うとともに、施設の破壊や盗難行為に対しては、迅速な被害報告と復旧を行い、再発防止策として地元警察へのパトロール協力依頼や、委託による夜間警備の強化、必要に応じて防犯カメラの設置（東京都との事前協議必要）などを実施します。
- (2) 警察OBからなる安全防犯チームが、各公園を巡回し、専門家の目線で安全性や防犯性をチェックするとともに、課題があれば地元警察とも連携し、担当部署が速やかに是正します。
- (3) 利用者の視点に立ち、死角解消のため園路沿いの株物や中低木の刈込み(強剪定)、移植を行うほか、夜間照度を確保するため、公園灯周りの支障枝除去を適宜実施します。

(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

1. 施設改修や施設改良に対する基本的方針

～優先順位に基づく計画的な維持補修、利用者ニーズを捉えた的確な施設改善～

施設改良要望に対しては、現地確認を行い関連情報を収集した上で、①安全安心、②利用者ニーズ、③オリンピック後も見据えたおもてなしの視点、を勘案して優先度を仕分け、東京都との協議により役割分担を図り、効果的な補修・改良に積極的に取り組みます。

2. 具体的な対応と提案

(1) 都民や東京都からの要望に対しての施設補修や施設改良への対応姿勢・提案

- ①都民や東京都からの要望に対しては、内容をよく確認し、対応方法と優先順位を東京都と協議した上で、緊急性の高いものから速やかに対応します。特に安全・安心の確保には最優先で対処します。
- ②東京都で行う改修レベルの案件（橋などの土木構造物や公園灯改修等）についても、東京都と協議の上で、より望ましい対応に向けた提案や協力を積極的に行います。
- ③建築物や電気設備等については、位置や補修履歴情報を集約し、より効率的かつ的確な補修に活かすとともに、東京都の効果的な改修に繋げるため、情報提供と改修提案を行います。
- ④東京都の新規整備工事に対しては、利用特性や利用者ニーズ、さらには管理面を踏まえた提案を行い、魅力のある公園づくりに繋がるよう積極的に協力します。
- ⑤大音楽堂は改修から40年近くが経過しています。平成30年度に東京都の改修により観覧席のベンチとトイレの改良は完了しましたが、建屋の老朽化やその他各種設備機器については摩耗故障期（経年的要因等により故障率が増加する時期）を迎えていますので、これまで蓄積したノウハウを活かし、優先順位を検討した上で改修提案を行います。

(2) インバウンド対応に向けての施設補修や施設改良への対応姿勢・提案

- ①サクラの樹勢回復と健全育成を図り、さらには2020東京五輪開催を記念してサクラ記念樹を植栽する「東京SAKURAプロジェクト」に取り組み、開催機運の醸成を図るとともにオリンピックレガシーを継承します。
- ②各公園の代表する景観を「パークビュー」として選定し、景観保全と美観を意識したきめ細かい植栽管理・施設管理等を行うことで都市の風格を高めて、2020年東京五輪開催にあわせて来園される、国内外からの多くのお客様をもてなします。
- ③近隣企業やボランティア等と協働しながら、専属のガーデナーにより公園全体の花壇コーディネートを行う「お花いっぱい事業」を展開し、魅力的な花壇を創出して、国内外からの多くのお客様をもてなします。
- ④「協会サインデザインマニュアル多言語改訂版」に基づきサインの多言語化を推進します。（日比谷、芝）
- ⑤トイレの和便器から洋便器への改良や手すりを設置するなど、バリアフリー化を推進します。
- ⑥出入口や主要園路の段差を解消するなど、バリアフリー化を推進します。
- ⑦サービスセンター周辺にインフォメーションボードを設置し、各競技会場までのアクセスなど、情報発信を積極的に行います。（日比谷、芝）
- ⑧「トイレ、ベンチ等クリーンアップ大作戦（補修・特別洗浄・塗装等）」の展開で、清潔感のある利用環境を提供します。
- ⑨日比谷公園は、東京オリンピック・パラリンピック開催時に、パブリックビューイングの会場として予定されていることから、東京都や関係団体等と連携し国内外のお客様を迎える対応に全力で取り組みます。さらには、公園入口に華やかなウェルカムゲートを有楽門、日比谷門に設置して、2020年東京五輪開催の雰囲気を感じさせます。



都市緑化フェア TOKYO ウェルカムゲート
(日比谷公園)

3. 資金投入の考え方

(1) ノウハウを活かした計画的な予算執行

- ①これまでの公園維持管理ノウハウを活かし、補修修繕計画に基づく年間経費予測を年度当初に立て、計画的に資金を投入します。
- ②大音楽堂設備の稼働累積時間やメーカーの推奨交換周期をベースに、安全・利便性確保への優先度や施設運営への影響度を考慮し、大音楽堂の実情に合わせた施設の機能維持や資産価値向上を図る予算執行を行います。

(2) 民間資金等の調達

都立公園サポーター基金に、公園周辺の企業、団体等から基金を募るほか、自販機の収益の一部を資金として運用します。

(4) 維持管理業務の進め方

日比谷公園の維持管理について植物管理と施設管理に分けて記入してください。
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下さい。
施設管理については作業内容や標準頻度、留意点等を記述して下さい。

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	芝生地	第一花壇	都心の花壇芝生地として良好な景観を維持できよう、芝刈りを年4～6回程度状況に応じて実施 バラの花が楽しめるよう夏期、冬期剪定の実施。除草、花がら取り、施肥、薬剤散布等の作業を適宜実施										
	花卉類	第二花壇	四季を通じ花が楽しめるよう年4回の植付植替実施。除草、花がら取り、清掃、灌水等の作業を年8～12回実施 花壇としての良好な景観を維持できよう、芝刈りを年4～6回程度状況に応じて実施										
	大径木及び老木	園内全域	樹形に配慮した剪定等を実施。年4回の樹木点検にて状況観察等を実施										
	マツ		池周辺の松に配慮した手入れを年2回実施。また、冬景色を演出するためこも巻きや雪吊りを実施										
	植込地	園内全域	低木植栽等の刈込の開花時期を考慮し適宜実施 中高木剪定を計画的に実施するとともに、支柱枝や枯枝等を点検、排除し安全を確保										
	害虫駆除	園内全域	病害虫の早期発見・防除に配慮										
施設管理	大噴水		都心のシンボル、公園の顔となる施設としての維持管理を行う。日常巡回でのゴミ拾い、不具合の確認 年6回の高圧洗浄清掃と年2回(6,11月)の設備点検を実施										
	かもめの噴水		公園の顔となる施設としての維持管理を行う。日常巡回でのゴミ拾い、不具合の確認 年6回の高圧洗浄清掃と年2回(6,11月)の設備点検を実施										
	テニスコート		日常巡回での点検・清掃とともに第1・第3月曜日を整備予定日とし砂補充等を実施 ベンチ日除け藤棚の手入れも適宜実施。人工芝の状況に注意し不具合の補修等を適宜実施 更衣室は、日常巡回での点検・清掃とともに週6～7回程度実施										
	遊具	草地広場	日常巡回での点検と月1回実施する職員遊具点検、年2回実施する(社)日本公園施設業協会の専門家による精密点検により、事故の予防に努める。職員の遊具点検講習会参加によるスキルアップも行う。										

施設管理	便所	園内全域	衛生器具、床、ブース内、洗面台等の清掃及びベーパー補充作業を週 6~7 回程度実施。壁天井等を含む清掃を月 1 回程度実施。尿石除去等を含む特別清掃を年 1 回実施	
	小音楽堂		客席付近の樹木の枯枝による落枝防止や路面のコケ除去等による安全確保、繁茂した蔓植物処理、屋根上の清掃等による見栄え・快適さを見据え作業を適宜実施	
	防災施設	園内全域	施設の訓練を実施し、普及啓発を行うほか、日常巡回での目視点検、動作確認点検も月 1 回実施。夜間点検により、災害時に必要なソーラー照明灯や入口表示灯の点灯確認を実施し、災害時に備える。	
	公園灯	園内全域	月 1 回の夜間巡回により、不点灯状況の点検実施。日常巡回での外観点検を実施	
	施設 (ベンチ、水飲み等)	園内全域	日常巡回での点検・清掃を実施。不具合のあった場合は、速やかな現状把握と的確な対応を実施	
	池	心字池 雲形池	日常巡回での点検・清掃を実施。心字池については、石垣周辺の蔓や実生木の整理を年 2 回実施	
	排水施設	園内全域	大雨等で外部に影響を及ぼす部分、通行障害となる部分等を優先とし、側溝などの清掃を適宜実施 日常巡回での施設の状況確認を行い、梅雨・台風時期前には重点的に点検確認・作業を実施	