

「都市部の公園・北部」グループ

事業計画書の見直し

公益財団法人東京都公園協会

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 1

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

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 3
- (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 5
- (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 7
- (4) 維持管理業務の進め方（石神井公園） 4 9

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

1. ニーズ等に的確に対応できる人材配置・育成の考え方

公園を取り巻く社会環境が大きく変化し、都民ニーズも多様化・高度化する中で、これらの変化に柔軟かつ機動的に対応できる、公園の管理運営に関する総合的な知識、理解及び実行力を有する人材の確保・育成は大変重要と考えています。私たちは、これまで「人材育成計画」に基づき、公園管理の経験や能力に応じた育成を行ってまいりました。今後はさらに、以下に示すような人材を、公園管理のプロとして様々なニーズに的確に対応できる人材として確保し、配置と育成に努めてまいります。

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

2. 配置する人材の役割等

各部署に配置する職員等の役割は以下のとおりです。

	役職等	人材区分 *下表参照	主 な 役 割
SC	SC 長	C	各公園の統括責任者。利用者、住民、地元区他関係機関との総合調整
	管理運営職員	A	利用者窓口対応、施設受付、公金管理、利用指導・適正化、利用促進、イベント指導ほか各種調整等
	維持管理職員	B	植栽管理、生物多様性保全・普及、公園施設管理等
統括部署	グループ統括所長	C	グループ公園の統括責任者。業務総合調整、東京都等との連絡調整窓口
	管理運営係長	A	グループ公園の運営管理責任者。事業計画進行管理、予算管理
	管理運営職員	A	管理運営係長補佐
	維持係長	B	グループ公園の維持管理の責任者。維持管理の設計・監督
	維持管理職員	B	維持係長の補佐。維持管理の設計・監督
本社スタッフ	防災推進チーム	D	防災対応に係る総合指揮・統括、防災に係る自治体等関係機関との総合調整
	研究開発チーム	D	管理運営及び維持管理に係る新技術の開発・運用、SC 等への高度な技術的指導
	企業連携チーム	D	企業と連携したイベントや事業等の調整、事業推進、企業協賛などの総合窓口
	広報宣伝チーム	D	ニュースリリースや、ホームページ等による情報発信、広報宣伝等の総合調整
	都民協働チーム	D	ボランティアの受入や活動支援等の調整、企業 CSR の活動調整・推進 等
	樹木健全チーム	D	樹木医による点検等の調整 貴重な樹木等に対する管理・育成等技術指導
	安全防犯チーム	D	都や警察等と連携したホームレス対策等利用適正化の取組、事件・事故、防犯対応
	企画デザインチーム	D	公園利用に係る各種調査・分析、広報資料等の企画・デザイン、事業企画等
	スポーツコーディネーターチーム	D	スポーツレクリエーション事業の企画コーディネート

3. 人材配置の方針（部署ごとに求められる職員配置と必要能力）

下表のとおり、各部署において必要とされる知識、能力、ノウハウ等を持つ人材を配置します。特に当グループでは、ホームレス対策、自然・歴史資源の普及等に対応できる職員を各部署の役割に応じ継続して配置します。

部署	SC・グループ統括部署		SC 長・グループ統括所長	本社スタッフ
人材区分	A (管理運営)	B (維持管理)	C	D
配置する人材	○受付・サービス、利用者指導・調整・適正化を行う人材	○公園施設・樹木等維持管理、生物多様性保全・普及等を推進する人材	○公園管理運営を総合コーディネート・調整、パークマネジメントを推進する人材	○専門知識・ノウハウにより各サービスセンター・統括部署を支援・指導する人材
職務上必要な知識・能力	○事務処理能力、金銭管理能力 ○接客対応力 ○利用者・ボランティア等の調整能力 ○広報案内・情報発信力	○造園技術に係る能力、樹木点検等ノウハウ ○動植物に関する知識、生物多様性保全・普及能力 ○遊具ほか公園施設等の安全点検・補修等能力	○パークマネジメントに係る総合的な知識と実行力 ○都市公園法・公園条例など法令等の理解と的確な判断力 ○施設管理・安全衛生に関する総合的な知識・能力	○防災、安全・防犯、研究開発、都民協働、樹木健全、企業連携、企画デザインなど、専門的な高度な知識・ノウハウ等 ○建築・土木・造園・電気など専門技術とノウハウ
共通して求められる基礎的能力	①都市公園法や都立公園条例、基準・規則等に係る基礎知識、その他公園管理運営に関する知識 ②「公の施設」の管理者としての公平公正なサービス提供に係る認識と対応力 ③接客等に係る C S 能力や、公園やまちの案内ができる語学・会話能力 ④情報セキュリティ、コンプライアンス、公金管理、SDGs 等に関する知識と対応力 ⑤応急手当や A E D 操作力等をはじめとする基本的な危機管理能力 ⑥その他、基礎的な防災対応力、公園施設・樹木等の安全点検能力、都民協働や利用者調整等の能力			

4. 人材確保の方針

私たちは、以上の人材配置の考え方等に沿って、次の方針に基づいて人材確保を進めてまいります。

- ①中長期的な視点を見据えた計画的な採用の実施
 - ・若手職員を計画的に採用し、前述のような公園管理に必要なスキルを有する人材として育成し、適材適所に配置するとともに、即戦力のスキルを持ったプロフェッショナルも採用していきます。
 - ・都派遣職員の技能・技術、ノウハウ等を継承する若手職員を継続的に採用していきます。
- ②公平公正を確保する幅広い採用窓口の活用
 - ・造園系大学等、専門の大学や高等学校、職業訓練校とのインターンシップや研修生の受け入れを通じた教育機関等のつながりを活用していきます。
 - ・民間や公共のあっせん機関を活用し、各分野の経験者等、幅広い人材を確保していきます。
 - ・地域の歴史や文化に詳しい人材を地元から採用します。
 - ・ホームページやメディア等の活用により採用機会の公平・公正性を確保します。
- ③事業の継続性・安定性を重視した採用
 - ・これまで従事してきた職員をできる限り継続的に雇用し、事業の継続性、安定性を高めてまいります。

5. 職員の能力向上に向けた取組

前述した部署ごとの役割等に応じて、下記のように人材ごとに能力向上に向けた取組を進めていきます。なお、これらの取組によって、これまでに各種資格を取得した職員数及びその推移は下図のとおりです。

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

- ①公金管理研修
- ②CS トレーナー研修
- ③OJT 担当者育成研修
- ④都民協働（基礎、応用）研修

B 公園施設等維持管理を適切に行い、生物多様性保全を進める人材育成の取組

- ①公園の維持管理技術のスキルアップを図るための安全講習、設計・積算、施工管理に関する研修により、自己啓発を含め、造園施工管理技士、造園技能士など資格取得を推進
- ②自然観察スキルアップ研修等の受講により、動植物及び生物多様性保全・普及等の知識・能力を向上させ、資格取得等を推進
- ③樹木点検員養成研修、樹木医講習会等のほか自己啓発を含め樹木医取得を推進
- ④高所作業車運転技術講習会、チェーンソー等特別講習会、OJT による剪定作業訓練、野球場やテニスコートの維持管理実習により能力向上

C 総合的にパークマネジメントを実践する人材育成の取組

- ①パークマネジメント研修
- ②安全衛生推進者養成研修
- ③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）

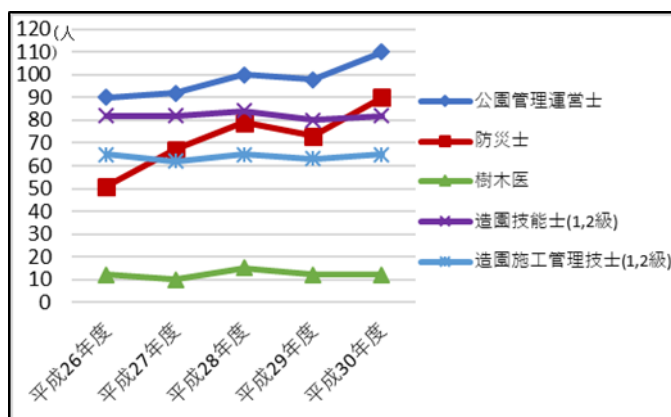
D 現場を支援・指導する人材育成の取組

- ①エリアマネジメント研修の実施

※その他、公園管理者としての基礎的能力向上の取組

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

分野別資格保有職員数	基礎的能力	公園管理運営士 110 名 防災士 90 名 上級救命講習修了 306 名
	専門的能力	樹木医 12 名 造園技能士（1,2 級）82 名 造園施工管理技士（1,2 級）65 名



公園協会における各種資格保有職員数と推移

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. 管理運営の方針

都市部の公園・北部グループの公園は、市街化された中であって、武蔵野台地と崖線、河川、湧水池など多彩な地形に加え、赤塚のニリンソウなど地域の誇りとなる豊かな自然と石神井城址や箱根山など地域の成立ちを伝える重厚な歴史資源を多数有しています。また、都立公園となる前から風致地区として親しまれてきた石神井や善福寺をはじめ、長い間地域の人々に強い愛着をもって守り支えられてきたという特性を持っています。

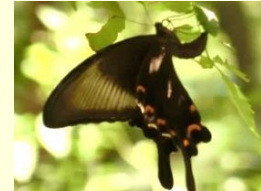
私たちは、これら公園や地域の特性を踏まえた上で、多様化・高度化するニーズに対応するため重要と考えられる「管理運営の方針」を以下のとおり定めました。運営にあたっては、地域住民や地元自治体との連携関係を継続・強化するとともに、私たちの組織力や専門性、大学や企業等との連携関係を活かし、地方自治体として応えるべき課題については対応策等を取りまとめて東京都と協議・連携しながら、管理運営の基本理念に掲げた「**水とみどりの宝宝箱～地域と共に磨き、輝く～**」の実現を図ります。

環境の変化や新たなニーズに応えるための「管理運営の方針」	
①安全・安心・快適	・公園利用の適正化やマナー向上の推進により、安全・安心、快適性を徹底的に追求します。
②防災	・防災意識の普及啓発や地域の住民・団体と連携した取組を通じて、公園を中心とした防災対応力を高めます。
③環境	・地域で長年活動が続けているボランティアや大学等、様々な主体と連携し、生物多様性に配慮し、多様な生物が生息・生育していける環境を、地域とともに創り上げます。 ・都と連携し、企業等の協力を得ながら、池の環境改善・水質浄化に向けた様々な取組を進めます。
④教育・文化	・歴史や文化、自然等の豊富な地域資源を、「 水とみどりのフィールドミュージアム 」として掘り起こし、その価値を多彩なツールで積極的に発信するとともに、レガシーを未来に継承します。
⑤スポーツ・健康	・オリンピック・パラリンピック開催に向けたスポーツ機運醸成とその後も子どもから高齢者までの健康増進や多世代間の交流を推進します。
⑥地域・コミュニティ	・公園の魅力を高める協働コーディネーターとして、多様な主体と連携し、公園を核として地域の活性化に寄与します。

2. 公園別管理運営方針と主な取組

私たちは、公園別パークマネジメントプランや前項の方針に基づき、公園や地域特性に応じた各公園の管理運営方針を以下のように設定し、環境の変化や新たなニーズに応える取組を展開していきます。

 戸山公園	【特性】◆かつては広大な大名庭園◆山手線内最高峰の箱根山◆繁華街に近接 ◆高齢者の多い集合住宅と多数の学校等の公共施設が隣接◆避難場所 方針 戸山荘をはじめとした歴史・文化の発信と 五輪を契機とした安全・安心・健やかな公園づくり	
■戸山荘の魅力が現地で体感できる携帯端末等によるセルフガイドシステムを提供するほか、新宿区や町会等と連携して箱根山ツツジまつりを開催し、観光利用を促進します。…③④⑥ ■滞留者の新規流入圧力が続く立地から、関係機関や支援団体との連携を活かして公園利用の適正化対策を継続し、周辺地域も含めた安全・安心、快適な環境づくりを進めます。…①⑥ ■高齢者の多い団地や学校の参加を得て、幅広い世代が参加するウォーキングイベント等を開催し、人々の健康増進や多世代交流を進めます。…⑤⑥ ■消防や警察と連携しながら、近隣の高齢者や外国人居住者の参加も重視した避難・炊き出し等の防災訓練を実施し、地域の防災対応力を強化します。外国人向け訓練では外国語対応の防災パンフレットを活用します。…②⑥		
 善福寺公園	【特性】◆古くからの風致地区◆かつての武蔵野三大湧水池◆遅の井 ◆日本野鳥の会発祥の地◆公園への愛着が強い◆避難場所 方針 武蔵野三大湧水池の景観と 自然・歴史・文化の次世代への継承	
■公園の自然や歴史を盛り込んだ総合学習ガイドブック「善福寺公園探検隊」を活用し、近隣の小・中・高校とともに清掃やマナー啓発等を行う「子ども達と創る公園」の取組をモデル事業として継続します。…④⑥ ■石神井公園で実施してきたカメ類等外来生物防除のノウハウを活かし、善福寺公園の池の環境改善及び在来植物の保全に努めます。…③⑥ ■日本野鳥の会と連携し、四季を通じての観察会の実施等、「野鳥の聖地」としての情報発信を充実します。…③ ■地元アーティストの野外アート展と連携した「アートマーケット」を開催し魅力発信を進めます。…④⑥		

 浮間公園	【特性】◆釣りができる公園◆元荒川本流の浮間ヶ池◆シンボルの風車 ◆桜草園場と水生植物園◆多数の野鳥が飛来◆浮間舟渡駅に近接◆避難場所 方針 荒川の自然・文化の発信と 公園を拠点とした地域活性化	
	■北区桜草保存会と連携し、かつて荒川沿いに自生していたサクラソウ等を育苗し、地域の自然資源の普及啓発を進めます。また、愛鳥家の協力を得てきめ細かな野鳥情報の提供を続けるとともに、冬鳥をはじめとした野鳥ガイドウォークの実施や双眼鏡の貸出により、公園の魅力発信を更に拡大します。…③④ ■多目的広場を活用したジャイアンツ野球教室、幼児や高齢者を対象としたスポーツ教室を開催し、地域の人々をはじめとする公園利用者の健康増進に寄与します。…⑤ ■地元の釣り愛好家と連携し「ブルーギルバイバイプロジェクト(仮称)」の実施により、年間を通した外来生物駆除と成果 PR で協働を活性化し、生物多様性の保全を図ります。…①③⑥ ■風車広場にチューリップ花壇を整備するとともに、地域と連携したマーケットやラグ貸出等により、自由にリラックスできる空間を創出します。…⑥	
 赤塚公園	【特性】◆ニリンソウ等の武蔵野産線の貴重な自然◆集合住宅が近接 ◆赤塚城址◆区立施設等が近接◆避難場所、災害時臨時離着陸場候補地 方針 武蔵野産線の自然、地域の歴史・文化の発信と 健やかな公園づくり	
	■板橋区、ボランティアと連携し、武蔵野産線の緑の保護・育成方針を定め、地域住民とともにニリンソウをはじめとする貴重な植物の保全や普及啓発を進めます。…③④⑥ ■区立郷土資料館等と連携した歴史ガイドウォーク等により、赤塚城の歴史や地域文化の魅力を紹介します。…④ ■高島平地域の二子を踏まえて、多世代参加が可能なウォーキング教室等の健康増進イベントをスポーツ企業等と連携して実施し、地域の人々をはじめとする公園利用者の健康増進に寄与します。…⑤⑥ ■消防と連携した防災イベント「ファイアフェスタ」を更に拡大し、地域の防災対応力を強化します。…②⑥	
 石神井公園	【特性】◆古くからの風致地区◆かつての武蔵野三大湧水池◆沼沢植物群落 ◆石神井城址◆区立施設や商店街が近接◆避難場所、災害時臨時離着陸場候補地 方針 武蔵野三大湧水池の景観と地域の歴史・文化の継承 及び公園を拠点とした地域活性化	
	■協会独自の「生物多様性保全戦略」を踏まえ、長年の外来種防除の取組を拡大し、埋土種子の活用による在来種回復の検討等、池の環境改善を進めます。また、井の頭池をはじめとする他の公園等での取組事例を参考に、様々な水質浄化策を講じるとともに、都と協力してかいぼり等を含めた対策についても進めます。…③⑥ ■区立ふるさと文化館と連携し、歴史愛好家に人気の公園歴史ガイドを更に拡大、広域的な利用を促進します。…④⑥ ■6公園スタンプラリーを拡大し、駅前商店街等と連携したイベントの開催で地域活性化に寄与します。…⑥	
 大泉中央公園	【特性】◆野鳥の森◆キャンプ朝霞跡◆自衛隊駐屯地、県営・区立公園に隣接 ◆支援学校等が近接◆避難場所、災害時臨時離着陸場候補地 方針 隣接公園と一体となった 健やか自然ふれあい公園づくり	
	■疎林内にある「ちょうの里」のエリアを雑木林や草地等にも拡大し、生息環境ごとに観察スポットを設けるとともに、蜜源植物や食草を増やすことにより、蝶の舞う公園づくりを実現します。また、「野鳥の森」を林内で野鳥観察や昆虫観察ができるように小道や林床を整備する等、自然とのふれ合いの場を拡充します。…③ ■地元町会や支援学校等と連携し、多世代・障がい者交流スポーツ大会を開催し、オリンピック・パラリンピックに向けた機運醸成と継続した多世代間交流の場を提供します。…⑤⑥ ■隣接する埼玉県営及び練馬区立公園と定期的に広域連携情報連絡会を開催し、3公園利用ガイドや花カレンダーの配布、キッズチャレンジなどの周遊イベントの拡大等により広域利用の促進を図ります。…④⑥	
共通項目：地域の防災対応力の向上 ■震災時に多数の避難者が想定され、迅速かつ的確な対応が重要であることから、引き続き、消防署や地元自治会、学校等と連携した防災訓練を充実させるとともに、震災時に区が円滑に避難場所の運営等ができるよう支援・協力を進め、地域の防災対応力を強化します。…①		

1. 基本的な考え方

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

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

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

(2) 顧客満足度調査・イベント時のアンケートの実施

定期的な顧客満足度調査の実施による苦情・要望・ニーズの把握および客観的な事業評価の確認を実施します。また、イベント・プログラムの効果をより精緻に測定する、新たな指標を検討・活用し、次のプログラムの改善に活かすことで、更なる公園の魅力向上に役立てていきます。

(3) 多様な主体が参画した協議会等の実施

公園利用者のみならず、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・団体、教育機関、公共機関等、公園に関わる多様な主体から、幅広く意見等を収集するとともに問題解決に向け「公園連絡協議会」等の話し合いの場を設置していきます。

(4) 住民との直接対話の機会の拡充

公園利用者との直接対話できる機会を拡充し、管理運営マネジメントに活かしていきます。

①公園利用者参画型「T O K Y Oパークス・ホットラインシステム」の導入

誰もがスマートフォンを使って常時、公園施設等に係る課題・要望・意見等をサービスセンターに連絡できる、参画型のパークモニタリングシステム、「T O K Y Oパークス・ホットラインシステム」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、公園利用者等と私たちとのホットラインを構築し、コミュニケーションの促進を図ることにより、より安全・安心で快適な公園づくりにつなげます。また、利用者が公園の管理運営マネジメントに参画する体制をつくり、地域の公園への愛着を深めていただくことで、公園の更なる質の向上につながっていきます。



住民代表とのパークモニタリング調査の実施

②「利用者の意見提案コーナー」の設置

公園利用者等が、気軽に公園に関する様々な意見・要望等を伝えることのできる「利用者の意見提案コーナー」を各サービスセンターに設置し、意見等の把握に努めていきます。

③各分野の「パークモニター調査員」による公園点検・評価の実施

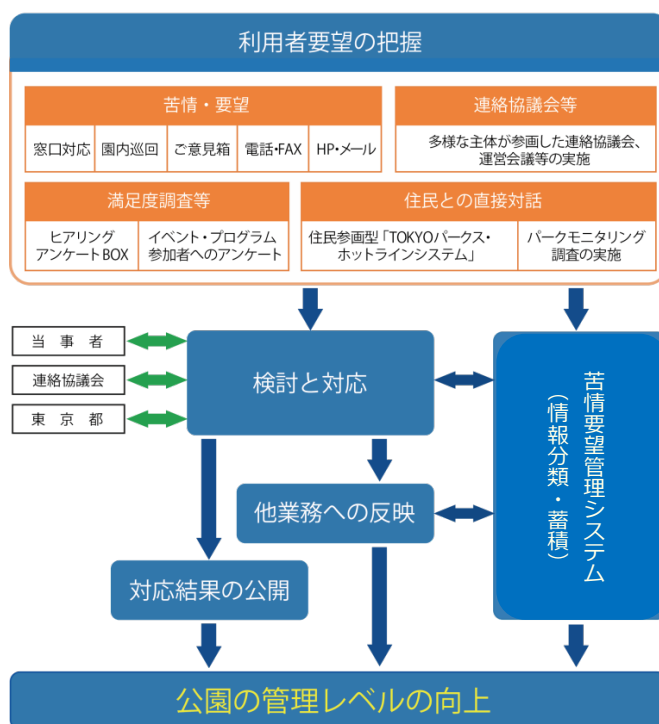
公園の管理運営状況等を、様々な観点から客観的に評価し、改善案等を提案していただくため、障がい者、保育関係者、高齢者、外国人、ボランティアなどからそれぞれ複数名を「パークモニター調査員」に認定し、職員と一緒に公園内の施設を点検して、公園の評価・要望・ご意見等の把握・分析を実施します。

3. 対応及び業務への反映 ～「利用者の声を活かす公園管理改善システム」～

SCや本社で受けた苦情・要望・ご意見等については、社内で分析、分類の上「**苦情要望管理システム**」【平成30年度導入済み】に登録して情報を共有します。安全・安心に係る緊急性の高いもの等については迅速に対処するとともに、直ちに東京都に連絡・調整を図ります。その他の苦情・要望等については、法令に基づき公平・公正の観点を重視し、利用者の声を丁寧・誠実に聞いて、解決に向けた話し合いを実施していきます。それでも合意が得られない場合や、相反する対立意見が存在する場合等は、当事者や関係機関等のステークホルダーの方々との話し合いの場を持ち、東京都とも協議・調整を行って、場合によってはルール改正等の提案を行う等、よりよい解決策を導き出していきます。

これらの結果については、「**苦情要望管理システム**」のイントラネットにより社内共有するとともに、「**事業計画・報告会議**」において検討を加えます。特に公園の質の向上やお客様の満足度向上につながる案件については、「**CS（お客様満足度）推進委員会**」等を開催して、PDCAサイクルに基づき、よりよい改善のために他の公園への横展開等を進めていきます。また、苦情・要望等の対応状況については、サービスセンターの掲示板により、利用者に公開するなど、公園利用者の信頼・満足度向上を図っていきます。

< 利用者の声を活かす公園管理改善システム >



4. 苦情要望の対応例

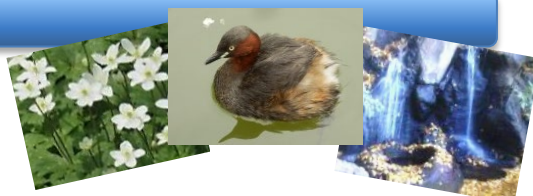
フロー		対応例
利用者の声を活かす公園管理改善システム	利用者要望の把握	様々な手段を用いて要望・苦情を受け付けた結果、以下の2つの相反する要望が寄せられました。 「広場での団体競技練習を禁止してほしい」⇔「今後も使わせてほしい」 危険性等の現状確認をします。当事者からも改めて意見を聞きます。結果、土日・祝日の昼過ぎからは多くの方が利用するため、団体競技練習は危険を伴うことが判明しました。
	他業務への反映	法令・慣例・類似事例等を確認します。この際、私たちの「 苦情要望管理システム 」を活用します。他の公園でも同様の要望があり、住民や公園利用者との調整の結果、団体利用のルール作りをしている事例が見つかりました。
	検討と対応	解決策を検討します。本件については、特に要望が多いうえ、相反する要望でもあるため、住民の意見をより反映した解決策を探るため、 連絡協議会 を開催します。可能な限り、都の関係者にもご参加いただきます。 連絡協議会では色々な意見が出ましたが、折衷案として、「場所や時間を限定するすみ分けルールを決める」ことが妥当であると判断しました。この解決策について、改めて都と協議しました。
		解決策を要望者に伝えます。本件は、公園利用者にも影響があるため、SC 掲示板と、広場入口にて周知を行います。周知後、解決策を実施します。
		一定期間、経過観察をし、公園利用者等の反応を確認します。「全面禁止すべき」という意見も引き続き聞かれたものの、危険性は低いこと、公園利用者からも一定の賛意を得られたことから、当面の間、このルールを継続することとします。
	対応結果の公開	SC 掲示板にて、苦情要望内容とその対応を公表し、透明性を担保します。
	他業務への反映	「 苦情要望管理システム 」に、要望内容や状況、対応とその根拠を書き込み、情報を蓄積、共有します。また、グループ内及び本社でも、解決策に至るプロセス等を報告しました。

(3) 質の高いサービスを提供するための具体的な取組

私たちは公園特性・地域特性を踏まえた上で、少子高齢化の進展やライフスタイルの多様化等に対応する魅力的なプログラム提供や情報発信、環境再生を継続的に実施することにより、公園のファンを増やして利用促進につなげていきます。また、誰もが集える、安全・快適に過ごせる公園環境の提供に向け、更なるサービス水準の向上に取り組んでいきます。

1. 水とみどりのフィールドミュージアム

当グループ公園の特色である、公園や地域の貴重な自然・歴史資源等を、近隣博物館等と連携して掘り起こし、容易に体感できるよう情報をシリーズ化し提供することで、公園や地域の価値を高め、広域利用を促進します。



公園	フィールドミュージアム資源	情報発信	主な連携機関
戸山	- 尾張徳川下屋敷「戸山荘」の名残の地形と箱根山 - 江戸の花名所であった大久保のツツジの歴史 - 戸山ヶ原や陸軍射撃場等の遺構	○フィールドミュージアムガイドブック ・テーマ別ガイド（⇒自主事業） ・電子データ版（ホームページ） ○携帯端末によるセルフガイドシステム（戸山他） ○野鳥鳴声サイン（大泉中央他） ○リアルタイム情報ボード（全公園） ○自然観察会（善福寺他） ○歴史ツアー（石神井他） ○鉄道事業者連携ツアー（戸山他） ○自然ふれ合いクラフト教室（全公園） ○都民協働による動植物の継続的なモニタリングと情報の活用	区歴史博物館 徳川林政史研究所 近隣学校
善福寺	・日本野鳥の会発祥の地の多様な野鳥 ・善福寺川の源流である、かつての武蔵野三大湧水池 ・風致地区として守られた景観と豊かな動植物相		日本野鳥の会 近隣学校
浮間	・サクラソウの名所であった浮間ヶ原の歴史 ・荒川本流の名残の浮間ヶ池と水生植物 ・渡り鳥のカモ類を中心とした多様な野鳥		桜草保存会 区飛鳥山博物館
赤塚	・武蔵千葉氏が拠点とした赤塚城遺構 ・ニリンソウ自生地をはじめとする崖線の豊かな自然		区郷土資料館 区赤塚植物園
石神井	・豊島氏が拠点とした石神井城遺構と照姫伝説 ・かつての武蔵野三大遊水地と沼沢植物群落 ・風致地区として守られた景観と観光開発の歴史		区ふるさと文化館 近隣学校
大泉	・周辺施設を含めた基地跡地の広大な緑地 ・自然再生により生まれた、ちょうの里や野鳥の森		埼玉県営和光樹林公園

2. 魅力と賑わいの創出

区分	項目	実施内容
環境	外来生物駆除活動	ブラックバスやキショウブ等の外来生物駆除作業に公園利用者にも参加してもらい、ボランティアと協働して生物多様性保全への理解や公園への愛着を深める。（石神井他）
	池の水質浄化対策	東京都事業と連動し、ボランティアや様々な企業・団体等の協力を得て、池を汚さない取組や水質浄化に資する様々な方策を検討・実施し、水質等の改善に取り組む。（善福寺・浮間・石神井）
	野草自生地保全活動	赤塚のニリンソウ自生地等や大泉中央カントウタンボコ群生地等で、ボランティアや公園利用者の参加を得て、保全活動の更なる活性化を図る。（赤塚・大泉中央他）
教育・文化	日本の四季の風物詩	七夕、鯉のぼり等、日本の伝統行事や季節の演出を充実させ、外国人に対する多言語対応も含め、日本文化に触れ、親しむ機会を提供する。（全公園）
	子ども達と創る公園	教師向け活動ガイドにより総合学習を積極的に誘致し、子どもと一緒に展示、清掃、マナー啓発等の推進を図り、次世代の公園への愛着を醸成する。（全公園）
	元気な子どもを育むプレイパーク	関係団体と連携したプレイパーク環境の魅力向上、運営協力、連携によるイベント開催により、幼児や子供が自由な発想で遊べる環境を保全する。（戸山・善福寺・石神井・大泉中央）
	ギャラリー等での作品展	地元アーティストや愛好家、学校等の参加による絵画・写真展等を実施し、多世代の創作活動や発表の場を提供し、賑わいを創出する。（善福寺他）

スポーツ・健康	健康増進ムーブメント発信	スポーツ企業と連携したイベント（自主事業）を行う等、多世代で気軽に健康づくりに取り組む機会を拡大する。（全公園）
	公園でキャッチボール	プロ野球球団等と連携したキャッチボール用具貸出を、教本提供等により普及・拡大し、世代交流や次世代育成、スポーツ利用の促進を図る。（善福寺）
地域コミュニティ	地域の伝統行事の開催	地域の伝統行事等と連携し、公園や地域の文化継承と魅力の向上、賑わい創出を図る。（戸山：流鏑馬、赤塚：梅まつり、大泉中央：風揚げ 等）
	箱根山ツツジまつり	新宿区や地元町会等と連携し、箱根山等に新たにツツジの名所をつくり、花を觀賞し魅力を楽しむイベントを開催・充実させ、地域の魅力を広く発信する。（戸山）
	とうがらし収穫祭	江戸東京野菜である内藤とうがらしを地域とともに育て、ワークショップ等を実施する。（戸山）
	公園魅力アップディ	地域とともに園内の清掃活動、花壇管理や樹名板作りを行うとともに、公園樹木さがしラリーや自然観察会等を開催し、公園の魅力を高め、再発見する機会とする。（浮間）

3. 効果的でタイムリーな情報提供

(1) SC のインフォメーション・情報発信機能の拡充（全公園）

- ・ SC を街の情報案内拠点として、周辺案内も含めインバウンドに対応した情報を提供します。
- ・ SC 窓口を、より親しみやすく、楽しめる「ウェルカムカウンター」とします。
- ・ 英語基本フレーズ集やコミュニケーションボードを活用し窓口で「英語でおもてなし対応」を行います。
- ・ 公園協会「サインデザインマニュアル多言語改訂版」により、公園サインの多言語化を行います。
- ・ 公園パンフレット多言語版を発行するとともに、ホームページ等で発信します。
- ・ 公園が提供するバリアフリーやユニバーサルデザインについての情報をホームページ等で発信します。

(2) ホームページ・SNS 等多様な媒体による旬情報の積極的な発信（全公園）

- ・ H P、メールマガジンの内容充実を図り、SNS 等を積極的に活用し、旬な情報を発信します。
- ・ H P の多言語化を図り、スマホ等でも情報を取得可能にします。【29 年度運用開始】
- ・ H P 情報アクセシビリティを向上します。（スマホ対応、文字サイズ変更機能、弱視の方に配慮した色調等）【29 年度運用開始】

(3) 公共交通機関等と連携した PR

- ・ 近隣駅等と連携し、イベント告知や公園アクセス、見どころの PR を行います。（浮間・石神井・赤塚）
- ・ 電車内広告等によるイベント告知等を行います。（戸山他）
- ・ J R 等交通機関や旅行会社と連携したツアーや周遊イベントを積極的に誘致します。（戸山他）

4. 安全で快適な公園環境の創出

(1) 利用適正化と防犯の徹底

- ・ SC の警察 OB 等の特別適正化チームが中心となり、繁華街に近接するために滞留者の新規流入圧力が絶えない戸山で、適正化の対応を継続し、オリンピック開催後も世界からのお客様を迎える環境づくりを進めます。（戸山）
- ・ 本社に警察 OB で構成される安全担当の専門部署を配備し、定期的に公園を巡回するとともに、警察・東京都等と密接に連携して、事件・事故の未然防止と迅速な対応を実施します。（全公園）
- ・ 警察と連携し、広域防犯ムーブメント創出に取り組みます。（全公園）
- ・ 夏季等の夜間巡回警備により、万一の場合も安全を確保します。（全公園）

(2) 利用者へのルール指導（全公園）

- ・ 毎日のアメニティ巡回時の挨拶等を実施しコミュニケーションをとるとともに、法令に基づく管理に努めます。
- ・ ピクトグラムや多言語での注意喚起により、利用ルールの浸透に努めます。
- ・ フレキシブルサイン（移動可能）の設置で、要望や利用状況に応じて即座に注意喚起を図ります。

(3) 公園及び地域防災対応力の向上（全公園）

- ・ 公園の防災機能の強化と PR、職員のスキルアップ、防災無線訓練、様々な想定の特集訓練を継続します。
- ・ 震災時に多数の避難者が想定され、迅速かつ確かな対応が重要であることから、引き続き、消防署や地元自治会、学校等と連携した防災訓練を充実させるとともに、震災時に区が円滑に避難場所の運営等ができるよう支援・協力を進め、地域の防災対応力を強化します。
- ・ 造園会社と災害時対応の特約店契約を締結することで、災害時の緊急対応の体制を確保します。

(4) 公園の魅力向上と利用促進を図るための自主事業等の提案

1. 自主事業実施の基本方針

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、より一層の利用促進を図るとともに、公園と周辺地域の魅力向上を果たしていきます。

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、実施に際しては、関連法案や基準・通知を遵守し、事前に東京都と協議して必要な許可等を得た上で行います。

2. 具体的な取組提案

区分	項目	事業内容及び効果	資金調達方法
快適・安全・安心・	マナーアップキャンペーン	犬の飼い主、野鳥等への餌やり等、テーマ別のキャンペーンを各関係機関と連携し、オリジナルグッズやチラシ配布により、利用ルールの普及とマナー向上を進める。(全公園)	自販機収益等
防災	避難・炊き出し等防災訓練	新宿区や消防署、地元町会と連携し、近隣の高齢者や外国人も対象とした避難・炊き出し訓練等を実施し、防災対応力を高めるとともに、地域の交流の機会を広げる。(戸山)	自販機収益等
環境	バーベキュー場ゴミ有料回収	希望者にゴミ袋を提供し、警備員が現地で有償回収することにより、利用マナーの向上を図るとともに、地域のゴミ箱等への投棄を防止する。(赤塚)	販売収益等
	クリーンアップムーブメント発信	オリジナルデザインの清掃用具等の貸出を行い、ボランティアの参加を促し、クリーンアップ参加機運を高める。(戸山)	自販機収益等
	落ち葉清掃と焼き芋大会	ボランティアを募り、公園の落ち葉清掃を行い園内美化を図るとともに、清掃後の焼き芋大会で参加者交流の機会を広げる。(大泉中央)	自販機収益等
	水とみどりのフィールドミュージアム ※フィールドミュージアムガイドブックの作成・活用	「水とみどりのフィールドミュージアム」の解説ガイドブックやワークシートを「フィールドミュージアムガイドブック」としてシリーズ化し、様々な切り口で掘り下げて紹介することで、公園の自然や地域の歴史資源等を普及し、公園や地域の魅力向上と活性化を図る。SC やイベントでの配布、HP 掲載等によりセルフガイドとしての利用を促進する。 ＜作成例＞ ○公園別フィールドミュージアムガイドブック(全公園)【30 年度発行】 ○テーマ別フィールドミュージアムガイドブック ・「武蔵野の中世城郭めぐり」【29 年度発行】 中世の城郭の様子や武将等の歴史を紹介(赤塚・石神井) ・「公園野鳥めぐり」 公園別に様々な環境で見られる野鳥や観察のコツを紹介(浮間) ・「武蔵野崖線の自然ガイド」【28 年度発行】 二リンソウをはじめとする崖線の貴重な植物等を紹介(赤塚) ・「尾張徳川戸山荘を歩く」【30 年度発行】 絵図や古写真で戸山荘の魅力が現地で体感できるガイド(戸山)	自販機収益等
教育・文化	箱根山野点	明治天皇が野点をしたといわれる箱根山頂上で有料飲食サービスを提供し、当地の歴史と日本文化を普及する。(戸山)	販売収益等
	写真コンテスト	写真コンテスト受賞作品等を活用した写真展等を実施し、公園の魅力 PR を図る。(浮間)	企業協賛等
	アートマーケット	アート展開催時に、有償のワークショップや作品販売等を行い、芸術への関心が高い来園者の期待に応える。(善福寺)	販売収益等
	アートイベント	公園をフィールドとした展示や、ワークショップを地域とともに参加して開催し、公園の魅力向上と芸術に触れる機会を提供する。(赤塚)	販売収益等
		みどりの中でアートに親しむ機会の提供として、写生会やクラフト教室、砂像づくりなどを開催し、多世代での賑わいづくりを進める。(善福寺、大泉中央)	自販機収益等
	木漏れ日コンサート	野外ステージを活用し、地元音楽家等を招いた落ち着いたコンサートを開催。飲食を楽しめるくつろぎの空間を提供する。(石神井)	自販機収益等

スポーツ・健康	スポーツイベント	スポーツ企業等と連携した質の高いスポーツ教室を開催し、スポーツ参加機運と賑わい創出を図る。 ＜実施例＞ ・ジャイアンツ野球教室（善福寺・浮間） ・ウォーキング・ジョギング教室（赤塚他） ・ユニバーサルスポーツチャレンジ（大泉中央）	参加費徴収 企業協賛等
地域コミュニティ	公園と街を巡るスタンプラリー	北部グループ各公園や周辺施設等を巡るスタンプラリーを行い、公園に訪れる機会の提供と賑わい創出、魅力の普及を図る。（全公園）	企業協賛等
	キッズチャレンジ	隣接公園の参加型周遊イベントにより一体での魅力向上と利用促進を図るとともに、管理者間の連携を強化する。（大泉中央）	自販機収益等
	チューリップの広場づくり	風車広場にチューリップが咲くいこいの空間を整備し、地域と連携したマーケット、ラグの貸し出しなどを行い、リラックス空間を提供する。（浮間）	販売収益等
	地域発掘マーケット	地元産品等を販売するマーケットを開催し、地域の魅力の普及と賑わい創出を図る。（戸山）	販売収益等



ユニバーサルスポーツチャレンジ（大泉中央）



野外アート展（赤塚）



公園別フィールドミュージアムガイドブック

3. 収益還元の提案

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、グループの基本理念である「**水とみどりの宝石箱～地域と共に磨き、輝く～**」のとおり、自然や歴史等の貴重な資源を掘り起こし、その魅力を磨き上げることで、そこに暮らす人々や地域そのものを更に輝かせるために活用していく考えです。

なお、収益還元の実施に当たっては、東京都に協議、ご指導の下進めていきます。

＜収益還元の具体的な内容＞

物品の販売、寄付等で得られた収益は、基本的に同一事業の経費に充当します。当該事業が終了している場合は、他の類似の自主事業に優先的に還元します。

(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

2020 東京オリンピック・パラリンピックを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、公園の魅力を高めるとともに、にぎわいの創出等によりさらなる活性化を図ることが重要です。

このため、私たちは都立公園において、①世界の人々への心のこもった「おもてなし」の実現、②都立公園の魅力を世界に伝える情報発信の強化、③来園者を快くお迎えする公園施設等の魅力アップと利便向上、④公園文化を世界に伝えるスポーツ・文化発信イベント等の充実、⑤すべての人々への「おもいやり」の心を大切に安全・安心の確保とユニバーサルデザインの充実、⑥2020 年オリンピック・パラリンピックの成果を未来に伝えるレガシーの構築などを特に重視し、都との強い連携のもと、以下の取組を積極的に進めるとともに、レガシーとして未来に引き継いでいくことで「**世界一の都市・東京**」の実現に寄与してまいります。

1. 都立公園で世界の人々をお迎えして「おもてなし」

都立公園が率先して世界から訪れる人々をお迎えするため、公園の魅力を高めるサービスの充実を図り、情報発信を強化することで公園の賑わい創出に努め、質の高い「おもてなし」を実現いたします。

【取組 1】おもてなし・窓口サービスの充実

- ①SC 窓口等に**英語対応可能職員**を配置（戸山）
- ②英語基本フレーズ集やコミュニケーションボードを活用し、窓口で「**英語おもてなし対応**」（全公園）
- ③外国人、障害者、高齢者など多様な公園利用者への接遇や対応力を備えた職員を育成（全公園）
- ④おもてなしの最前線を担う職員を「**公園コンシェルジュ**」として任命・育成して、国内外からの来園者に、公園はもとより歴史・文化・観光施設、交通機関等周辺情報を案内（戸山他）
- ⑤SC の**街の情報案内拠点**としての機能を充実し、周辺情報も含め提供（全公園）
- ⑥SC 窓口を花等で修景して、より親しみやすく、楽しい**ウェルカムカウンター**とし、情報ボード等を設置し各種案内情報（歴史・文化・自然資源等）を提供（全公園）
- ⑦公園入口に、オリンピック・パラリンピック開催の雰囲気盛り上げる緑豊かな**ウェルカムゲート**や**カウントダウン表示板**を設置（戸山・大泉中央）
- ⑧「**公園・街の魅力発見！マップ**」を活用し、公園周辺地域を周遊する散策コースや歴史・文化資源等を紹介（全公園）

【取組 2】公園で「花と緑のおもてなし」

- ①公園出入口、園路沿等に、世界から訪れる人々を華やかに迎える「**公園でおもてなし花壇**」を整備。特に花壇ボランティアの協力のもと、夏場に見ごろとなる「**夏の彩り花壇**」を設置（大泉中央）
- ②公園毎に、「**パークビュースポット**」を設定し、魅力アップを図り、ビューポイントとして広くアピール（全公園）
- ③江戸東京の桜をテーマとする「**東京SAKURAプロジェクト**」で、桜の名所再生・魅力アップとPRを促進。特に、箱根山等の個性的な花見名所を外国人向けに紹介（戸山他）

【取組 3】暑さ対策の取組

- ①緑陰効果を得るため、SC 周辺等に**大規模な緑のカーテン**設置等を実施（全公園）
- ②五輪期間に企業等との連携等による打ち水、よしずなどを使った**日本独自の涼の空間**を提供（戸山他）
- ③スポーツ施設利用者等へ向けて、暑さ指数（WBGT）の来園者向け表示を実施

【取組 4】公園から世界への情報発信（多言語）の強化（全公園）

- ①公園**HP**の多言語化
- ②開発したアプリにより、旬の情報を含み発信、スマホ、ipad 等を用いたセルフガイド、案内に活用
- ③「**水とみどりのフィールドミュージアムブック**」多言語版を発行、HP にも掲載しセルフガイドツール等に活用
- ④「サインデザインマニュアル多言語改訂版」に基づき、**公園サイン多言語化**を計画的に実施
- ⑤**公園案内パンフレット多言語版**をHP等で発信

【取組 5】公園施設の美化・魅力向上

- ①更なる安全・安心、快適性の向上を図るため、公園の樹木管理を徹底（全公園）
- ②利用者目線での巡回を行い、掲示物、ベンチ、看板等の美化を推進（全公園）
- ③オリジナル清掃用具等の貸出等により**クリーンアップムーブメント**を拡大し、都民協働で集中的に公園の美化を推進（戸山他）
- 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）の展開によるおもてなし水準の

向上（全公園）

⑤公園の芝刈・草刈、トイレ等清掃等の**管理レベル（仕様改善等）向上**（戸山・大泉中央）

【取組 6】和の文化発信イベント等による賑わいの創出

- ①七夕・鯉のぼり等、季節の風物詩の演出を行い、**外国語でも解説**して外国から訪れる人々も含め日本文化に触れる機会を提供（戸山他）
- ②箱根山での野点等、**和 문화体験イベント**を実施（戸山）
- ③公園内に存在する「**和**」の**景観**（日本的な魅力のある空間）を発掘しPR（全公園）

2. すべての人々への「おもいやり」の心を大切に

全ての人々を平等にお迎えし、**バリアフリー・ユニバーサルデザインの充実を図ることで安全・安心して公園を楽しんでいただきます。**

【取組 7】安全・安心の確保(防犯、感染症対策等)

- ①繁華街に近接するために滞留者の新規流入圧力が絶えない戸山で、公園利用の適正化の対応を更に強化する。オリンピック開催後も**世界からのお客様を迎える環境づくり**を推進（戸山）
- ②「**公園でおもてなし巡回**」を職員が毎朝夕等に実施し、樹木・園路・トイレ・ベンチ・遊具等公園施設の安全・快適性及び公園の不適正利用の状況を常時点検し、迅速に対処、適正化を図る体制を強化（全公園）
- ③水たまり、空き缶、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を実現**（全公園）

【取組 8】防災対応力の強化

- ①発電設備も活用し防災公園施設等を的確に運用、**避難場所、広域防災拠点機能を発揮する体制**を確保（赤塚他）
- ②公園案内サインに**防災機能を表示**し、多言語・LED照明付き等へリニューアル（戸山他）

【取組 9】バリアフリー・ユニバーサルデザインの充実

- ①障がい者団体による公園施設点検を実施し、バリアフリーの施設補修・改良に反映（全公園）
- ②トイレ等便益施設周辺ほか主要園路の**バリアフリー対応段差解消等改修**、土系園路等の**きめ細やかな不陸整正**を実施（全公園）
- ③**バリアフリー対応園路ルート**を現地サイン及びリーフレットに表示し、HPにも掲載（全公園）
- ④公園**HPの情報アクセシビリティ向上**（文字サイズの変更機能、音声読み上げソフトや翻訳ソフトに対応しやすいテキスト情報、弱視の方にも見やすい色調等）（全公園）【平成 29 年度運用開始】
- ⑤HP でのイベント告知等において、障害者や高齢者等が参加を検討・判断しやすいような情報提供を推進

3. オリンピック・パラリンピック機運の醸成とレガシーを未来に

公園でのスポーツ活動の充実などにより、**2020 年に向けた五輪機運の醸成を図るとともに、都との連携のもと、レガシーを未来に引き継ぎます。**

【取組 10】オリンピック・パラリンピック機運の醸成

- ①公園HPや広報誌、パンフレット、メールマガジン等で**五輪・スポーツ関連特集**を組み公園利活用を促進

【取組 11】公園でスポーツ活動の推進

- ①スポーツ企業等と連携したジョギング、ウォーキング等**健康維持増進イベント**を実施（戸山・赤塚・大泉中央）
- ②老若男女、障害の有無を問わず参加できる**ユニバーサルスポーツイベント**を実施（大泉中央）
- ③巨人軍やスポーツ関連団体と連携し、幅広い年齢層等を対象とした**スポーツ体験プログラムを実施**（善福寺・浮間）
- ④**スポーツ施設のリニューアル**（ランニングコース・サイン等の改善）（浮間・赤塚・石神井）

【取組 12】五輪レガシーの構築・東京都への協力

- ①緑化・スポーツ等関連のボランティア組織を**オリンピック・パラリンピック終了後も継続して活動**できる事業スキームの構築を支援（戸山他）
- ②オリンピック・パラリンピックを機に整備した施設、公園景観等の維持管理を適切に行い、**レガシー**として確実に引き継ぐ。
- ③オリンピック・パラリンピック期間を中心に、公園の安全・安心・快適性の確保、公園の魅力向上による利用促進を図ることで国内外から訪れる人々に対する**心のこもったおもてなし**に全力で取り組み、五輪の成功に組織を挙げて貢献（大泉中央）

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～

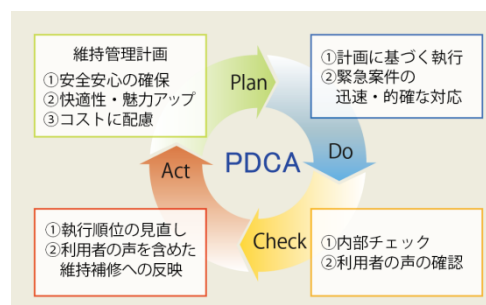
- (1) 公園を安全・安心・快適に利用していただくため、計画的かつ公園の機能を十分に発揮させる維持管理に公園協会の総力を挙げて取り組みます。
- (2) 都市の風格を高め、公園をレガシーとして継承するため、首都東京の顔としてふさわしい「パークビュー」を創出します。
- (3) 人と生き物が共生する環境づくりに向け、生物多様性保全等を考慮した上質な維持管理を実施します。
- (4) 公園の魅力と価値をさらに高めるために、ボランティアや企業・団体等多様な主体と連携し、管理を通じて公園や地域を元気にする、きめ細やかで効率的な維持管理を行います。
- (5) 気象災害・地震災害等の発生時には、本社組織と各公園及び協力企業が一体となった連絡体制を敷き、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。

2. 具体的取組方針

(1) 安全・安心・快適性を常に追求する計画的な維持管理

①PDCAサイクルに基づく計画的な維持管理

- ・利用者へ安全・安心・快適な公園利用を提供するため、PDCAサイクルによる計画的な維持管理を、公園利用者の声を反映させながら実施します。
- ・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。
- ・公園施設がもつ様々な機能を最大限に発揮できるよう、遊具点検等のマニュアルに基づき点検を行い、各分野の専門技術者が施設に応じた維持補修を的確に実施します。



PDCAサイクルに基づく計画的な維持管理

②「公園クイックナビシステム」を活用した迅速・的確な維持管理

- ・都のレスナビと併せ、公園施設の破損や不具合、災害時の被害状況等を瞬時に取得・集約するシステムを新たに構築。取得情報に基づく迅速・的確に修繕や応急措置等を講じます。
- ・ボランティア等の公園利用者と連携した維持管理情報の収集と早期対応の仕組みをつくりまします。

③維持管理作業の「見える化」の促進

- ・トイレ清掃や補修等の実施状況、景観形成や安全確保など維持管理作業の目的効果等を掲示することで、維持管理作業の「見える化」を推進し、利用者の視点に立った明るく爽やかな公園管理を実現します。

(2) 公園をレガシーとして未来に継承する上質な維持管理

①地域の誇りとなる「パークビュー」等の景観形成を考慮した維持管理

- ・公園の景観を代表する「パークビュースポット」を選定し、それを磨き、育てるための植栽・施設管理・クリーンアップ等を計画的に実施するとともに、その魅力を広く発信することで、未来にレガシーとして継承します。(例、戸山：箱根山、浮間：浮間ヶ池、石神井：三宝寺池畔の眺望等)

②生物多様性の保全

- ・独自の「生物多様性保全戦略」に基づき、公園のゾーンごとに育成等を図るべき生物相を定めてきめ細かく管理し、継続的モニタリングにより評価し、適切な対策を講じます。
- ・石神井の外来生物防除の取組を善福寺にも拡大し、東京都や関係団体を交えた武蔵野三大遊水地・河川広域連携の協議会等で情報を共有化し、環境改善と在来種保全を進めます。
- ・善福寺等で野鳥の生息状況調査による営巣に配慮したアシ刈りやエコパッチの設定等を行います。
- ・大泉中央のちょうの里、浮間の小鳥の森等で生物生息環境づくりを進めます。大泉中央の野鳥の森ではカブトムシ・クワガタの里を新たに整備し、自然とのふれあいの場を充実させます。

③池の環境改善

- ・協会内に池の水質浄化に関するワーキンググループを設置し、先進事例の調査や新規技術に関する情報収集を行い、具体的な対策について検討します。
- ・水質悪化の要因を分析し、その元を絶つための取組として、善福寺で効果を上げたコイや野鳥への餌やり防止キャンペーンの拡大のほか、池周囲の落葉等除去、表土流出箇所の点検と土留め設置、ブルーギ

ル等の外来魚や増えすぎたコイの駆除等を実施します。

- ・水質浄化の取組として、水質浄化装置や水質浄化剤等の施用、曝気式装置や井戸ポンプの日常的観察、水生植物の施用等、様々な方策を検討・実施します。

④環境に配慮した維持管理

- ・樹木剪定等で発生した枝葉は、チップ化や堆肥化を推進し、加えて再資源化（パルプ化等）にも取り組みます。

⑤ユニバーサルデザインに配慮した維持管理

- ・「サインマニュアル」を改訂し、外国人向けの多言語対応サイン等の充実や、車いすルートの明示など、誰もが安心して利用できる案内対応を充実します。
- ・障がい者団体による公園施設点検を実施し、園路や舗装等の段差や不陸の解消等、当事者目線での使い勝手を考慮したバリアフリーを重視し、的確な公園施設管理を行います。
- ・高齢者や幼児等の利用に配慮し、各所にヨシズ等を設置するなど、夏季の日陰・緑陰対策を行います。
- ・トイレにおいて、おむつ交換台の設置を進めます。
- ・ユニバーサルデザインに則り、ベンチや水飲みの施設補修を進めます。

⑥効率的で良質な維持管理

- ・きめ細かな植栽等の管理を行うことで、常に快適な公園環境を保ちます。
- ・支障箇所データベースの構築・運用による効率的・効果的な維持補修を進めます。
- ・近隣公園共同作業による大・中規模の樹木管理や施設補修等を行うエリア総合管理で快適空間づくりや景観向上など質の高い維持管理を実現します。
- ・直営作業による迅速な高所作業やきめ細やかな施設補修で安全・安心・快適な環境を確保します。
- ・高木化、老木化、過密化した樹林で計画的に間引き等を行い、健全な樹林づくりを進めます。
- ・芝刈等のメンテナンス機械化を試行・導入し、スポーツ施設等の環境を向上します。

⑦SDGs に即した公園管理

- ・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。

（３）多様な主体と連携・協働した効果的な維持管理の推進

①スポーツによる健康づくりの場となる運動施設の良好な維持管理

- ・テニスコートや野球場等のスポーツ施設では、長年に渡る管理ノウハウを活かし良好な維持管理を行うとともに、関係企業・団体と提携し、施設の更なる魅力向上と長寿命化、サービス向上を図ります。
- ・運動施設の利用前後の状況チェックと整備、管理マニュアルに基づく定期的整備、職員の整備技術の向上のための研修等により、降雪時等にも迅速に対処し、常に最良なコンディションを提供します。

②新技術の導入等による効果的な維持管理

- ・ゲリラ豪雨出水防止「ウォーターゲート」ほか有効な新技術・材料等を審査し、採用・導入することで、公園施設等の安全性・機能等を高めていきます。

③ボランティアや住民等との協働による維持管理の推進

- ・花壇管理等の維持管理協働作業を通じて、公園を核とした地域コミュニティ活性化を図ります。また、施設の不具合等に関する情報収集等に協力いただくパークモニターなど、協働の幅を広げていきます。

3. 緊急時における迅速・円滑な対応

特約店と連携し、24 時間 365 日緊急対応が可能な体制を敷き、いかなる時間の施設の不具合、事故等にも機動的に対応します。自然災害等を含めた緊急時には上記関連会社による対応と併せ、組織を挙げた職員の集中投入により迅速・的確に対処します。

①事故や故障等への対応

- ・直営作業と合わせて各分野の専門企業と連携し、緊急時には迅速・円滑な対応を図ります。
- ・年間を通じて発生する緊急修繕等に迅速かつ的確に対応するため、複数の造園・電気・設備会社と特約店契約を結び、365 日緊急対応が可能な体制を敷き対応します。

②地震や大雨等、自然災害時の対応 ※ 4(2) 参照

- ・公園協会作成の「気象災害対策計画書」「震災対策の手引き」等のマニュアル類を逐次改訂します。
- ・集中豪雨等に対しては、被害履歴・場所を記録した「公園別ハザードマップ」を更新し、事前点検、施設補強や土嚢積み等の事前災害防止対策を行うとともに、警報発令時等に職員警戒宿直態勢を敷きます。
- ・地震に対しては、「震災時職員参集計画」に基づく参集訓練をはじめ、防災訓練の積み重ねにより、都・地元区との強力な連携・協力体制のもと、組織を挙げて迅速な参集・対応に取り組みます。

(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. 基本的な考え方 ～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～

- (1) 維持管理作業におけるよりきめ細かい安全対策を図るため、協会独自の「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) 各種施設の点検による危険要因の除去、及び独自のマニュアルに基づく安全管理等を徹底し、利用者の安全確保及び作業者の事故防止に努めます。
- (3) 大雨や大雪等の気象災害に備え、気象災害対策計画等に基づき、危険箇所の事前点検や被害防止措置、土嚢積み等の訓練等を十分に行います。
- (4) デング熱等の感染症の発生予防を図るため、薬剤の事前購入等の駆除体制を確保するなど、蚊の発生しにくい環境の整備や点検等、的確に対応します。
- (5) 事故や災害、感染症等の発生時には、本社と現場及び協力業者と一体の危機管理体制を敷き、都や関係機関と連携して迅速かつ的確な対応を行います。
- (6) 大型台風、ゲリラ豪雨による倒木等、樹木による被害を未然に防止するため、公園の外周・民地境界沿いでの間伐・剪定などによる樹林地管理を計画的に進め、被害の低減に努めます。

2. 事故や災害を未然に防ぐための具体的安全対策

(1) 危険箇所や要因を早期に発見・対処する恒常的な取組

アメニティ巡回等、安全確保のための日常点検等の強化	・園路、樹木、遊具、トイレほか公園施設を職員と研修等を受講した警備会社職員が始業時と終業時に安全点検して、問題に応じて迅速・的確に対処することで常に安全・安心な公園利用を確保 ・夏期や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
樹木点検と樹木診断	・研修を受けた樹木点検員を各公園に配置し、定期点検及び台風時等緊急点検を実施 ・枯れ枝重点点検エリア設定による落枝点検に加え、落枝の多いクヤキについては毎木調査によってリスト化を図り、各クヤキのカルテを作成した上で定期点検することで事故を防止 ・腐朽等の異常が認められる場合は協会所属の樹木医が樹木診断を行い、倒木等を未然に防止。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 ・早期被害発見や伐採措置や防除措置の徹底により、マツ枯れ被害やクビアカツヤカミキリ等の新たな病害虫被害拡大を防止に努め倒木等による事故を未然に防止
施設の安全点検	・電気設備等は法定点検を着実に実施。遊具については職員による点検と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。危険箇所は即時使用中止をするともに修理等適切な対応を実施 ・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継続

(2) 公園利用者及び作業者の安全確保

- ①利用領域と作業領域を明確に分け、作業時の利用者の安全を確保します。
- ②委託業者の安全講習会や職員の安全パトロールによる事故防止の徹底など、委託業者を含めて安全管理の水準を高めます。
- ③安全管理マニュアルに基づく2週間作業予定表作成とKYミーティングを実施し、作業時の安全を確保します。
- ④現場作業のヒヤリハット事例集を作成、リスクアセスメントに活用することで事故を未然に防止します。

(3) 気象災害に対する事前の備え

台風・大雨に対する緊急配備体制の確保	・気象災害対策計画書に基づき、台風や警報発令時には災害対策本部を迅速に設置 ・「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 ・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
民間気象会社と連携した気象情報の収集	・気象情報会社との契約により、集中豪雨、暴風等異常気象情報を警報発令前から事前収集、気象警報発令時には関係者へ情報が瞬時に自動送信され、被害予防措置等を実施 ・園内放送設備や巡回を通じ、利用者への注意喚起を実施
気象災害を想定した特約店との協定	・公園ごとに対応する特約店を定め、公園の状況を事前に把握したうえで、気象災害発生時には、迅速な対応を行える体制を確保

(4) 地震災害に対する事前の備え

- ①初動対応を確実に実行するため、様々な状況を想定した参集訓練や独自の通信網の複数回線化（強靱化）を活かした通信訓練を継続して実施します。
- ②非常用トイレの設営訓練、AED講習参加等により平時より災害に備えます。
- ③防災施設の位置や使用方法等、平時から普及啓発を行うとともに、かまどベンチ実演等を防災イベントとして展開します。

(5) 感染症等に対する事前の備え

- ①蚊媒介感染症（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、蚊の発生する側溝・集水桝の清掃、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確保等を行います。特に発生の恐れのある公園では、都の指示に基づき蚊の発生抑制剤の散布を行います。
- ②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。
- ③鳥インフルエンザ等、他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、職員へ周知します。

3. 事故や被害発生時の対応

(1) 事故発生時の対応

けが人の救助と事故発生現場の早急な安全措置	・けが人発生の際は、応急処置・救助を最優先に実施 ・再発防止のため、事故現場への立入禁止や使用禁止措置など、早急な安全措置を実施
関係者・統括組織・関係機関への連絡	・けが人の身元、連絡先を確認し家族等に連絡 ・緊急連絡網により協会本社及び都等関係機関へ事故の第一報を速やかに報告
事故原因の究明と再発防止策の検討実施	・現場検証や目撃者からのヒアリング等により組織を挙げて事故の発生原因を究明 ・本社組織（安全対策推進委員会）で再発防止策を検討し速やかに対応
情報共有と再発防止策の徹底	・組織内で情報共有を行い、類似事故の注意喚起を図る等、再発防止徹底

(2) 気象災害発生時の対応

クイックナビを用いた早期被害状況把握	・位置情報システムを活用し、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活用
台風、大雨、大雪等による災害対応	・災害対策本部を中心に本社組織と現場が一体となり、組織をあげた人員の集中投入や特約店による迅速な応急措置と復旧を実施。また、東京都と協議し、その後の本格復旧に向けて積極的な取組を推進

(3) 地震災害発生時の対応

- ①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マニュアルに従い、主要園路入口の車止めの取り外し、非常用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、誘導等に積極的に取り組みます。
- ③東京都との情報連絡を密に行うとともに、園内点検や安全確保を実施します。特約店とともに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。



区と合同の防災トイレ設営訓練
(大泉中央)

(4) 感染症等発生時の対応

- ①デング熱等の蚊媒介感染症が発生した場合、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、組織を挙げて迅速かつ的確に実施します。
- ②鳥インフルエンザ、コイヘルペス等に対しては東京都マニュアルに基づき都と連携し、的確に対応します。

4. その他の安全確保の取組

- ①子ども利用エリアでは、有刺植物等の撤去、移植等、子ども達の安全確保に努めます。
- ②安全安心確保のため、株物や中低木の刈込み(強剪定)等による死角解消や夜間照度を確保するため、公園灯周りの支障枝除去を定期的を実施します。
- ③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うとともに、再発防止策として地元警察へのパトロール協力依頼や夜間警備の強化、必要に応じて防犯カメラの設置などを実施します。
- ④安全性・防犯性チェックのため警察 OB からなる専門組織が各公園を巡回し、事件・事故の未然防止を図ります。
- ⑤地元自治会等、地域と連携した防犯パトロールなど、地域ぐるみで安全・安心を確保していきます。

1. 施設補修や施設改良に対する基本的方針

～優先順位にもとづく計画的な維持補修、利用者ニーズをとらえた的確な施設改善～

施設改良要望に対しては、現地の確認、関連情報を収集したうえで、安全・安心、利用者ニーズ、オリンピック・パラ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、都との協議による役割分担を図り、効果的な補修・改良に積極的に取り組めます。

2. 具体的な対応と提案

(1) 施設補修要望への対応姿勢と提案

① 優先順位にもとづく計画的な維持補修

- ・現地を確認し、要望内容をよく確認した上で上記3要素を踏まえ、対応方法と優先順位を検討し、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。
- ・遊具については、計画的に補修を行い、不具合（C・D判定）があれば使用中止を含め迅速かつ的確に対処します。B判定であっても耐用年限を過ぎたものは積極的に対応します。
- ・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、都と協議のうえ、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。

② 施設情報の整理と蓄積、都への情報提供

- ・公園内の建築物や電気・給排水設備等について、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、都への情報提供と改修提案を行い、都による効果的改修に繋がります。

(2) 施設改良及び改修要望への対応姿勢と提案

① 利用者ニーズを捉えた的確な施設改善

- ・利用特性や利用者ニーズを勘案し、都と協議の上、緊急性や公共性の観点から優先順位を判断します。
- ・近隣住民の関心の高い課題や利用に影響の大きい改修等については様々な立場の意見を把握するとともに、必要に応じて連絡協議会を開催し、課題解決に向けた合意形成を図ります。
- ・実施に際しては要望の有無に関わらず、ユニバーサルデザインの視点、利用上の安全性や快適性、管理面等を考慮した改良とします。
- ・魅力アップ、サービス向上につながるものは、他公園での水平展開を検討・実施します。
- ・東京都の新規整備工事に対しては、利用実態や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。

(3) オリンピック・パラリンピックに向けた取組（おもてなしのための施設改良）

① 世界からのお客様をおもてなしする施設改良

- ・オリンピック・パラリンピックに向けてユニバーサルデザインの視点から公園内施設を点検し、年次計画を立て、積極的な改良を行います。（例、外国人観光客でもわかりやすいピクトサイン等案内表示の充実）
- ・公園入口に緑豊かなウェルカムゲートを設け、オリンピック・パラリンピック開催の雰囲気盛り上げます。（戸山・大泉中央）
- ・戸山等において、鮮やかな季節の花で観光客を常に出迎える花壇整備と管理を行います。特にオリンピック・パラリンピックの開催時期に合わせ、夏の彩り花壇と日本的な涼の演出を行います。

② 地域の誇りとなる「パークビュー」等の景観形成を考慮した維持管理

- ・公園の景観を代表する「パークビュースポット」を選定し、それを磨き、育てるための植栽管理・施設管理・クリーンアップ等を計画的に実施するとともに、その魅力を広く発信することで、未来にレガシーとして継承します。（写真参照）

③ 地域資産としても貴重な巨樹、名木等の保全と継承

- ・公園内に見られる巨樹や希少樹木、所縁のある名木を抽出し、樹木点検や樹木診断を行い、必要に応じて施肥や支柱設置等の保全育成措置を施すことで、将来に渡り良好な姿で継承します。
- ・主な巨樹・名木等を紹介する印刷物等を作成配布し、来園者への普及啓発にも努めます。

④ 東京SAKURAプロジェクト

- ・戸山・石神井等において、サクラの樹勢回復と健全育成を図り、おもてなしの場として「サクラ名所」の再生と利活用に取り組めます。

北部グループ公園の主なパークビュー

戸山公園  【箱根山】 ツツジの植栽・管理を進め、周辺の見通しを確保、ツツジ・桜・紅葉の新たな名所を創出 	善福寺公園  【下の池】 野鳥の営巣に配慮した葦刈やスイレン管理、周辺植栽の保全により、野趣に富んだ景観を形成 	浮間公園  【浮間ヶ池】 自然護岸のカキツバタや周辺植栽を良好に管理し、開放感のある清潔な水辺環境を創出 
赤塚公園  【ニリンソウ群生地】 「武蔵野崖線の緑の保護・育成方針」を定め、地域住民とともに貴重な植物景観を継承 	石神井公園  【三宝寺池】 生物多様性の保全や水質改善を進め、木道からの眺望を確保し、静かな水辺景観を創出 	大泉中央公園  【陽だまりの広場】 すり鉢状の広大な芝生を張替等で再生、良好に維持管理し、くつろぎの空間を創出 

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

- ・これまでの管理ノウハウを活かし、年度当初に年間経費予測に基づく補修修繕計画を立て、計画的に資金を投入します。年度途中の要望等については、前述したとおり優先順位、緊急度に応じて柔軟に対応していきます。
- ・補修計画を策定する際、「基本的な補修工事」と「魅力向上のための工事」に分けて計画し、魅力向上に向け重点的に取り組みます。

(2) 民間資金等の調達

- ・「都立公園サポーター基金」に、各公園周辺の企業、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

石神井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ください。

区分	対象施設／設置場所等		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
植物管理	草地	広場	◆飛び石防止等来園者・隣接民地の安全確保、土埃・粉塵を抑えた作業を基本として草刈を行う。 草刈 (年 4～5 回)											
	植込地	園内全域	◆水辺景観の創出、草本類の保全・保護に留意しながら、見通し確保、落枝や倒木等の危険防止、作業時の来園者への安全確保を基本として作業を行う。											
			樹木点検を年 4 回実施するほか樹木匠による樹木診断を実施。適直、支障枝・枯枝等を点検、除去し安全を確保 中高木剪定 中高木剪定 (落葉樹) 低木植栽等刈込 (花芽形成時期を考慮して実施) 草刈 (年 1～4 回)											

施設管理	野球場	◆公園協会「野球場グラウンド維持管理マニュアル」に基づき、雨天後等の早期供用、土埃・粉塵を抑えた作業を基本として作業を行う。 ・日常巡回での点検・清掃を実施 ・整備予定日を週 1 回設け、不陸整正等を実施 ・雨天後等は臨時整備日を設け、排水・ぬかるみ解消等を重点的に実施 ・表土の補充等の大規模作業を適宜実施 ・A 野球場は、落葉期の落葉対策を実施
	遊具 アスレチック広 場ほか	◆点検で異常が見られた場合は、速やかな使用制限、補修・修繕を行い事故予防に努め、精密点検で C 判定となつた施設は、更新検討又は更新を提案する。 ・日常巡回での点検と、月 1 回の職員遊具点検を実施 ・(社) 日本公園施設業協会規準に基づく専門家の精密点検を年 2 回実施 ・砂場は、適宜清掃 (清掃・整地、ふるい) を実施
	便所	◆イベント開催等を考慮した作業スケジュールの調整を行う。 ・日常巡回で汚れ等の不具合があれば即時対応 ・衛生器具・床ブース内清掃・ペーパー補充等の日常・定期清掃を週 4 回程度実施 ・壁、天井等を含む特別清掃を年 2 回程度実施 ・尿石除去等を含む特別清掃を年 1 回実施 ・強風時の土埃の吹き込みに対してはブローアー作業等を実施
	排水施設	◆地形特性から三宝寺池・石神井池ともに雨水が集中するため、特に、池畔の排水施設の機能確保に留意する。 ・日常巡回での状況確認を行い、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、側溝等の清掃を適宜実施 ・流域貯留浸透施設は年 4 回の施設点検、清掃等を実施 ・梅雨・台風時期前には側溝清掃を実施
	野外ステージ	◆イベント前等は重点的に草刈・枯枝確認等の作業を行い、良好・安全な環境を保つよう努める。特に、栈敷席 (座板の割れ、ビスの緩み等) の点検、東西の斜路の滑り・転倒防止に留意する。 ・日常巡回にてステージ、階段、手すり、ベンチ等の施設点検、清掃を実施 ・草刈、補修・修繕を適宜実施