

都立代々木公園
(渋谷区神南一丁目北側)
事業計画書

代々木公園 STAGES

目 次

I 支出計画

II 事業計画

1 管理運営に関する基本的事項

- (1) 公の施設の管理運営に対する基本的考え方
- (2) 代々木公園（渋谷区神南一丁目北側）の管理運営における基本理念
- (3) 指定管理者の責務

2 人員配置計画等

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

3 運営管理計画

- (1) 代々木公園（渋谷区神南一丁目北側）の管理運営についての実施方針と具体的な取組
- (2) 質の高いサービスを提供するための具体的な取組
- (3) 利用者要望の把握方法と管理業務への反映方法
- (4) 都民協働や地域コミュニティとの連携による公園の魅力や地域の価値の向上につながる取組
- (5) 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
- (6) 共生社会の実現に向けた取組

4 施設維持管理計画

- (1) 適切な維持管理を行うための取組
- (2) 事故、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
- (3) 施設補修、施設改良に関する要望への取組
- (4) 維持管理業務の進め方
- (5) 更なる緑の創出や緑の機能を向上させる取組及び公園が持つ緑の特性を一層引き出し、緑を良好な状態で維持管理するための取組についての考え方

I 支出計画

単位:千円

年 度	提案額(A+B)	指定管理料(A)	公募対象公園施設の 収益等からの充当額(B)
令和6年度	2,591	2,063	528
令和7年度	15,552	12,381	3,171
令和8年度	15,552	12,381	3,171
令和9年度	15,552	12,381	3,171
令和10年度	15,552	12,381	3,171
令和11年度	15,552	12,381	3,171
令和12年度	15,552	12,381	3,171
令和13年度	15,552	12,381	3,171
令和14年度	15,552	12,381	3,171
令和15年度	11,662	9,284	2,378
計	138,669	110,395	28,274

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



ア. 指定管理者の役割

都立公園は、都市環境の改善、都民の健康増進や文化活動の推進および豊かな地域づくりに貢献する公共の施設です。都市生態系の保全、ヒートアイランド現象緩和、防災拠点としての機能、都民のレクリエーションや交流の場など、様々な機能を有しています。

指定管理者は行政の代行として、都立公園が上記の機能を最大限に発揮するための運営管理を行い、公園および周辺地域の環境改善およびそれらを通じた都民の生活のクオリティ向上に貢献します。

業務遂行にあたっては、定型業務の遂行にとどまらず、行政機能の一翼を担い、自ら考えて行動するスタンスのもと、下記の考え方に沿って管理運営を遂行します。

■ 民間企業として培ってきた技術力・ノウハウの発揮

・当事業体の構成企業がこれまでに培ったノウハウを発揮します。渋谷エリアをはじめとするまちづくり・賑わい創出事業の実績、商業施設から公園まで多岐にわたる施設運営のノウハウ、造園事業で培った特殊緑化や生態系に配慮した植栽管理の技術等を活用し、賑わい創出と緑豊かな環境実現により魅力ある公共空間を実現します。

■ 魅力の向上策、課題の解決策を的確かつ速やかに打ち出す

・施設の性格、特徴を正しく理解して運営管理に反映させます。
・施設の立地や特性、公園利用者の属性およびニーズを把握し、満足度を最大限とする運営施策を実行します。
・事業計画は、社会環境や公園利用者・地域のニーズの変化に合わせて柔軟に見直しを行います。

■ 多様な専門業務を包括的にマネジメントする

・現場事務所および本社担当には、公園管理において必要とされる多様な業務を理解し、専門的・技術的な判断を下せる人材を配置します。
・社会情勢や公園利用者ニーズの変化に応じて、その時々で求められるスキル・知識のアップデートを行います。

■ 強固な本部組織や財政基盤を背景に、安定した公共サービスを提供する

・当事業体の構成企業はいずれも安定した経営状況にあり、経営不振等による事業中断リスクは低いです。
・構成企業の本部に、各専門分野のスタッフを配置し、管理運営の助言および支援を行います。

■ 公平・公正なサービス提供を行う

・現地スタッフに対しての接遇研修を行い、どのような公園利用者に対しても公平・公正な対応を行います。
・各種対応マニュアルを整備し、反社会勢力に対しても適切な対応を行います。

■ 情報発信の拡大により利用を促進する

・多様なチャネルを活用した情報発信を行い、幅広い年代および属性の都民に公園の情報を届けます。公園利用に馴染がない層にも公園の魅力を伝え、来園促進につなげます。



ア. 管理運営における基本理念

代々木公園（渋谷区神南一丁目北側）は、代々木公園の南東端に位置する区域です。代々木公園（既開園部分）、明治公園、新宿御苑などに連なる緑の回廊を構成する緑地である一方、渋谷駅周辺の繁華街に隣接しており、主に渋谷駅方面からの人流を迎える入口となるエリアです。

都市の中で緑に親しみ自由に過ごしてもらう場として、また渋谷・原宿エリアならではの新たな発見や驚き、ワクワク感を感じてもらえる場として、公園利用者に多様な楽しみ方を提供する公園を創出します。

■ 緑を意識する公園

～周辺の緑と連続した景観の実現と、自然環境に対する意識を高める企画の実施～

代々木公園（既開園部分）および周辺の都市緑地との繋がりに着目し、渋谷・原宿エリアとして緑の連続性を感じられる景観の実現に向けた維持管理を行います。園内だけでなく、JR 線や代々木競技場からも緑豊かな景観を望めるよう意識します。

また地域住民および公園利用者への自然に対する意識を高めることを目的として、自然環境をテーマにしたプログラムを実施し、地域の緑に対する関心喚起を図ります。

■ 人が集う公園

～周辺地域と連携したコンテンツの提供により、多様な価値観が刺激しあうインクルーシブな公園～

まちに開かれた公園として、幅広い世代や国籍、ライフスタイルの公園利用者が快適に集うことのできる公園を実現します。日常運営においては、どのような方も不便を感じることなく快適に過ごすことができる仕組みを整えます。また周辺地域の多様なバックグラウンドおよび専門分野を持つ連携先と協力して企画を実施し、公園利用者が新しい価値観を感じられる場としての機能を発揮します。

■ 賑わいを創出する公園

～年間を通じたイベント実施や心地よく過ごせる仕組みの提供により、持続的な賑わい拠点を形成～

園内の植栽を適切に管理して緑豊かな環境を実現します。快適かつ便利に過ごすことのできる仕組みを設置し、日常的に訪れたくなる空間を提供します。また年間を通じて、大小さまざまな賑わい創出のプログラムを実施し、いつ訪れても新たな発見や楽しみがある場として機能します。原宿および代々木公園（既開園部分）エリアと渋谷エリアを繋ぐ拠点として、公園利用者が楽しみながら滞留できる空間を提供します。

イ. コンソーシアム各社の役割および活かせる強み

■ 構成企業の役割分担

特定公園施設の管理は、下記の体制に基づいて行います。

社名	役割	業務内容
東急不動産(株)	全体統括	事業統括およびマネジメント
(株)石勝エクステリア	指定管理業務	特定公園施設の維持管理および運営
(株)東急	運営補助	イベント、プロモーション等の魅力度向上施策の支援
(株)東急コミュニティー	施設管理調整	公募対象公園施設との施設管理面での調整

■ 構成企業の事業概要および実績

社名	概要
東急不動産(株)	総合不動産企業。都市事業、住宅事業、インフラ・インダストリー事業、ウェルネス事業、海外事業、不動産ソリューション事業等を幅広く手掛けている。
(株)石勝エクステリア	総合造園会社。 指定管理実績8件（町田市鶴間公園ほか県立公園3件・市立公園4件）および類似した管理方式をとる民営施設（1件）の実績あり。 また、造園設計・施工業務における実績多数。
(株)東急	まちづくり事業会社。 不動産事業、交通事業、生活サービス事業、ホテル・リゾート事業、国際事業を通じて社会課題の解決に着手。
(株)東急コミュニティー	総合不動産管理会社。 マンションライフサポート事業、ビルマネジメント事業、リフォーム事業における実績多数。 指定管理では、主に建物維持管理業務の担い手として、合計105件（内、10件公園施設）の実績あり。※再委託を除く 都立木場公園において、設置管理許可の基で施設の整備・管理運営・地域連携の実績あり。

■ 当事業体の強み

○地域連携力

当事業体を構成する東急グループは、1918 年設立の鉄道会社を源流に、鉄道整備や沿線開発を長期にわたり行ってきました。渋谷駅から半径 2.5km 圏を「渋谷広域圏」と定め、エリアマネジメント活動、地域団体との連携、ボランティア団体との協力による地域清掃等の活動を通してエリア全体の魅力向上に取り組んでいます。

○多彩な賑わい創出力

当事業体を構成する東急グループは渋谷周辺で多数の商業施設・文化施設を運営し、まちに賑わいを創出してきました。そのノウハウを東急沿線や全国各地のまちづくりに活かしています。渋谷をホームグラウンドとする強みと、各地でのまちづくりにおける賑わい創出の経験を活かして渋谷・原宿の新しい賑わい拠点を創出します。

○豊富な指定管理の実績

当事業体には、公共施設の PPP・PFI や都市公園の指定管理者の実績を持つ企業が参画しています。都市公園を軸とした賑わい創出、安心・安全を最優先にした施設管理、みどりを活かした環境貢献の取組など、様々な取り組みを各地で行っております。類似施設における実績と経験を活かして、公園利用者の安心・安全および満足度向上、そして近隣も含めたエリア全体の賑わい創出に寄与します。

○環境配慮実績

当事業体の所属する東急グループでは、持続的成長と長期的企業価値向上の実現を目的として ESG 経営を推進しています。その実績を活かし、人にも環境にもやさしい公園運営を推進します。

■ 目指す将来の代々木公園の姿

『STAGES IN THE PARK』

～感性が刺激しあう、野外劇場のような都市型交流空間～

本公園が立地する渋谷・原宿に根付いてきた「自己表現を楽しみ、文化に昇華させる DNA」を意識し、緑豊かな憩いの場としての機能と、公園利用者が互いに影響し、感性を刺激しあう多様な舞台を整備することで、豊かな自然の中で自分らしく輝くことができる公園を創出します。公園とまちが一体となったエコシステムを形成するとともに、当グループならではの創意工夫による公園経営を行い、代々木公園を「東京を代表する都市公園」とする一翼を担います。



ア. 事業主体の社会的責任

指定管理者は、行政の代行として公共施設を管理する立場の事業者です。本公園の運営にあたっては、東京都の施策および方針に従い、関係各所と連携および調整しながら公園利用者へのサービス向上および安全・安心な施設管理を最優先として業務を遂行します。また災害発生時等の非常時は、東京都に協力して都民の安全確保や災害拡大防止に努めることにより公共施設としての役割を果たします。

イ. 具体的な取組

■ 法令の遵守

- ・業務遂行にあたり、関係法令を遵守します。
- ・開業時および新規配属職員に対しては、入社研修時に法令について教育し理解を深めさせます。
- ・定期的に法令の確認および振り返りを行う機会を設け、法令に関する最新情報を共有できる体制をとります。

■ バリアフリーに配慮した管理運営

本公園の位置する渋谷・原宿エリアは、子どもから年配者まで多世代の方、また外国人の方も多く訪れるエリアです。どのような属性の公園利用者もストレスなく楽しんで頂けるよう配慮した運営を行います。

- ・広報ツールや掲出資料の多言語化を進めます。
- ・公正・公平な施設の実現に向けて、バリアフリーに配慮した運営を行います。

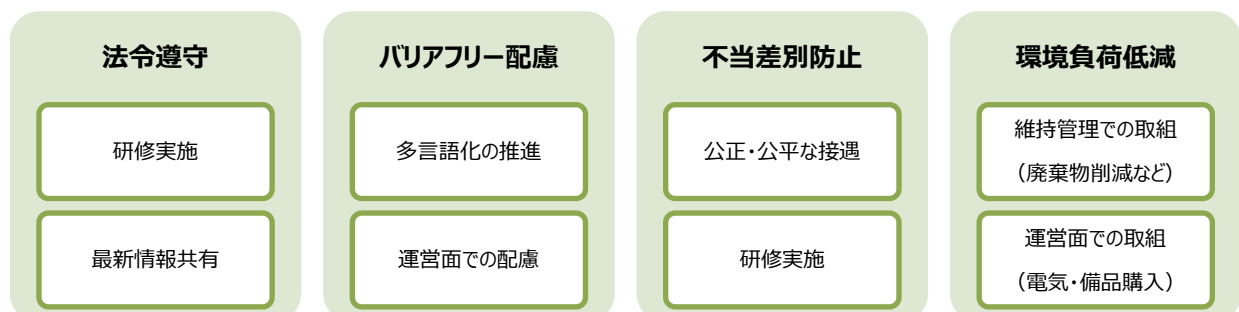
■ 不当な差別的言動の防止

- ・国籍、年代、障害の有無等に関わらず、どのような方にも公正・公平な接遇をすることを徹底します。
- ・差別解消やハラスメント防止の内容を含んだコンプライアンス研修を全社員に対して定期的の実施し、意識の醸成を図ります。

■ 環境負荷の低減

SDGs への取組の一環として、環境負荷をできる限り低減する取組を行います。

- ・維持管理作業においては、可能な限り自然に近い状態を目指す剪定管理の実施や、管理作業で発生する廃棄物の削減および活用を行います。
- ・電気の消費にあたっては、「ゼロエミッション都庁行動計画」の目標にそって 100%再生可能エネルギー化に向けた運営を行います。また、節電・節水等による消費資源の削減、「東京グリーン購入ガイド」の基準に沿った、環境に配慮した製品の利用を推進します。



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）	
代々木公園 (渋谷区神南一丁目北側)	1	3		
本社等			3（本社支援）	

※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。

イ 公園別内訳 【代々木公園（渋谷区神南一丁目北側）】

	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	管理主任（所長）	管理事務所責任者 園内管理・安全管理・施設管理	公園管理または緑地管理 経験者	○		－		37.5H	
	管理運営スタッフ1	窓口対応/園内巡回・清掃 等	類似業務経験者		○	－		20～30H	
	管理運営スタッフ2	窓口対応/園内巡回・清掃 等	類似業務経験者		○	－		20～30H	
	管理運営スタッフ3	窓口対応/園内巡回・清掃 等	類似業務経験者		○	－		20～30H	
	魅力向上事業担当	イベント企画運営/広報 他	企画運営業務経験者			－	○ （本社支援）	10～20H	
						－			
業務委託	警備員	園内警備・公園利用者誘導 他 ※大型イベント時		－	－	○			
				－	－				

※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上記入してください。

※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）

ウ 勤務ローテーション表 【代々木公園（渋谷区神南一丁目北側）】

月間勤務シフト表 ※サンプル

勤務 形態	日	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	日数	勤務時間
	役職	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	木	金	土	日		
常勤	管理主任	●		●	●		●		●	●	●			●	●		●			●	●	●	●	●		●	●		●	●		●	20	150.0
非常勤	管理運営スタッフ1		●			●		●		○		●	●	○		●	○	●	●	○					●	○		●			●		16	120.0
	管理運営スタッフ2	○	○	○	○			○	○		○	○	○			○		○	○			○			○		○			○			16	120.0
	管理運営スタッフ3			○		○	○			○	○				○		○		○		○		○	○			○	○	○		○	○	16	120.0
	魅力向上事業担当	○					△				○								△						○					△			6	33.0
人数計		3	2	3	2	2	3	2	2	3	4	2	2	2	2	2	3	2	4	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	74	543.0

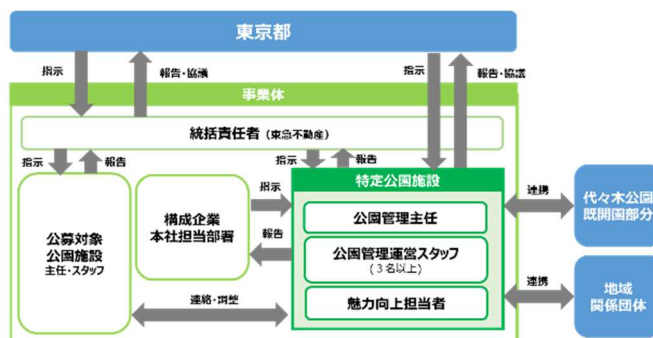
○：1日7.5時間勤務
△：1日3～4時間勤務
●：当日の責任者

公園の管理運営にあたり、確実な業務遂行とサービス向上を実現する体制を構築します。特定公園施設には、公園管理主任と管理スタッフを配置し、日常の運営管理を遂行します。繁忙期等は、事業体本部の担当者による管理運営サポートを行います。また園内で問題が発生した場合に備え、東京都、代々木公園（既開園部分）および各社本部に速やかに連絡対応が可能な体制を構築します。

イ 職員の配置計画・職務の役割分担

■ 管理運営における連携体制

安心安全な公園運営と魅力的な事業運営の実現のための最適な連携体制を構築します。東京都に加え代々木公園（既開園部分）と密に連携し、代々木公園一体としての運営を行います。



■管理事務所の人員体制

現地の管理事務所には下記の人員を配置して管理運営を行います。

管轄施設	役職	役割及び業務内容	経歴・資格	雇用体系	常勤/非常勤
特定公園施設	公園管理運営主任	運営管理/園内管理/施設・備品管理/安全管理	公園・緑地管理経験者	社員	常勤
	公園管理運営スタッフ	利用者対応/巡回点検/清掃 他	地元雇用・地域採用促進	アルバイト	非常勤
	魅力向上事業担当者	イベント等企画運営/広報	類似業務担当者	社員	本社支援

ウ. 災害・事故発生時の対応

災害・事故発生時は、公園利用者の安全確保と行政・事業体内での連絡体制の確立を並行して行い、人的・物的被害を最小限に抑えるよう努めます。

■ 緊急時連絡体制

災害・事故発生時は下記のフローに沿って情報伝達および対応を行います。事件・事故、災害等が発生した際は、即時に東京都へ状況を報告します。また状況に応じて代々木公園（既開園部分）の管理事務所、渋谷区、所轄警察、消防・救急、病院・電気・バス・水道へ通報連絡し対応します。その後、事実確認・現地調査や応急措置・復旧作業が完了した後、東京都へ完了を報告します。



〔夜間・早朝〕

夜間・早朝等、管理事務所の営業時間外に事故や災害が発生した場合は、公園管理主任（不通時は本社担当者）が携帯電話にて東京都をはじめとする関係各所への連絡を行います。必要と判断される場合は速やかに現地に参集し、然るべき対応にあたります。

〔災害発生時〕

予め設定した緊急連絡体制のルールに従って迅速な情報共有および現地対応を行います。

ア 基本方針

公園の管理運営にあたっては、日常の公園利用者対応や施設の安全管理から地域連携、イベント運営など幅広い業務への対応が求められます。当事業体では、公園管理のゼネラリストとして責任をもって業務に取り組む人材を配置します。継続的に研修を実施し、ニーズの変化に併せて柔軟に対応できる体制を整えます。

イ 人材確保および配置の方針

公園に配置する人材は、役割に応じて下記の要件を満たす者を配置します。

○ 公園管理主任（現地責任者）

公園管理または緑地・施設管理等の経験を複数年もち、維持管理業務に加え接遇対応や運営などの公園マネジメント全般の知見を持つ職員を配置します。

○ 管理スタッフ

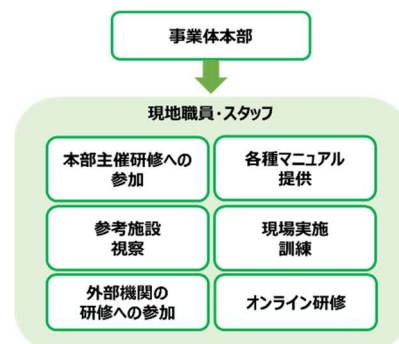
接遇業務、施設管理業務等、類似業務の経験がある人材を中心に雇用します。近隣地域からの雇用を推進し、非常時に速やかに参集できる体制を構築すると共に、地域雇用の促進により地域経済の活性化を図ります。

○ 本社支援体制

財務会計、施設管理、運営管理等、各分野を専門とする社員を本部に配置し、現地の運営管理における指導を行います。また繁忙期や緊急時にはサポート要員として現地に赴き、円滑な運営を支援します。

ウ. 人材育成の考え方

公園管理に対する知識習得や技術力向上を目的として、必要なテーマに沿った研修教育を実施し、質の高い人材を育成します。実施にあたっては集合研修、e-ラーニング、実技講習、視察等、様々な形式で実施します。事業体本部からも類似施設の事例紹介や情報提供、講師派遣等のサポートを行います。



○職員に対する主な研修計画（案）

研修名	内容	頻度
接遇マナー研修	電話・問い合わせ対応、クレーム対応 コミュニケーション対応 等	1回/年
公園管理 マネジメント研修	指定管理の理解、 公園管理運営の基礎 等	開業前
	公園管理実務、 品質・工程・安全・原価管理 等	1回/年
コンプライアンス研修	個人情報取扱、情報公開対応、文書管理 等	1回/年
救命救急講習	心肺蘇生法、異物除去法、止血法、AED 等	1回/年
防災訓練	避難・消火・通報を全て含んだ総合訓練	1回/年
外部講習会への参加	関連業界団体等が主催する講習会への参加	随時
公園施設視察	類似施設、集客施設など参考となる施設の視察	随時

3 運営管理計画

(1) 代々木公園（渋谷区神南一丁目北側）の管理運営についての 実施方針と具体的な取組

ア. 代々木公園の特性

代々木公園の特性として、下記の点が挙げられます。

【立地面】

渋谷と原宿をつなぐルート上にあり、渋谷から代々木公園地区へ人流を迎え入れるエントランスとしての機能を持ちます。公園緑地と市街地をつなぐ緑のハブとしての機能が期待されます。

【利用者の特性】

近隣住民、ワーカー、余暇の楽しみで訪れる人など、多種多様な属性および目的の利用者が訪れます。

イ. 管理運営の基本方針

上記の特性を受けて、下記の方針に従って運営管理を行います。

■新しい発見や楽しみを提供する取組の実施

様々なイベントおよび通年プログラムの実施や、滞在時間を快適に過ごす仕組みの運用により、いつ訪れても新しい楽しみがある空間を提供します。

■公園利用者や周辺地域の意見を反映したサービス提供

公園利用者対象のアンケート実施や地域団体等との意見交換の場の運用により、公園に対する意見要望を継続的に把握します。意見要望は公園の管理運営に反映し、利用者満足度の向上を図ります。

■アーバンスポーツを楽しむ場の提供

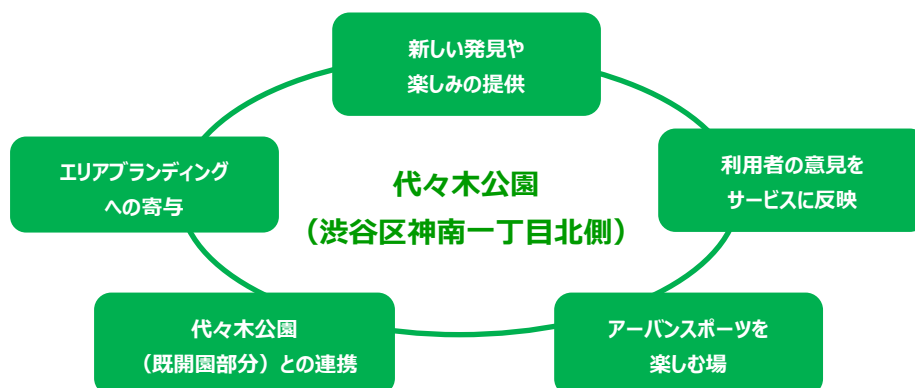
公園内に設置される屋外アーバンスポーツパークの運営を通して、スケートボードをはじめとした多様なスポーツを楽しむ場を創出します。運営にあたっては安全に配慮するとともに、利用マナーの指導等も行います。誰もが気軽に楽しみながらスポーツにチャレンジできる機会を提供します。

■代々木公園（既開園部分）との連携による一体的な価値の提供

代々木公園（既開園部分）の管理者と連携し、運営管理や自主事業において、代々木公園全体としての取組および発信を行えるよう努めます。公園管理に関する情報交換を定期的に行い、運営管理方針や連携事業の企画等について協議します。

■エリアブランディングに寄与する新たな価値の創造と発信

代々木公園（既開園部分）、周辺の各種施設、地域団体等と連携した情報発信やイベント実施を検討します。代々木公園（渋谷区神南一丁目北側）単体ではなく周辺地域と一体となった取組の実施および情報発信を行うことにより、原宿・渋谷エリア全体の魅力向上に寄与します。





(2) 質の高いサービスを提供するための具体的な取組



ア. 基本方針

当公園はその立地から、目的来園以外に、仕事や買い物の途中での立ち寄りなど様々なシーンでの利用が想定されます。ファミリーからワーカーまで幅広い層の来園者が園内で心地よく過ごすためのプラスアルファのサービスを提供することにより、気軽に立ち寄りたくなる場としての魅力を発揮し、園内に賑わいを創出します。

イ. 具体的な取組

■公園でくつろぐための用品の貸出

公園利用者が園内各所で寛ぎ、楽しむためのグッズの貸出を行います。貸出用品は、芝生でくつろぐためのマットやブランケット、ファミリー層向けの遊具等を想定しています。貸出品のラインナップは、公園利用者からの要望等を参考にして随時検討します。

■夏季の暑さを和らげる工夫の実施

夏の暑い時期も公園内で快適に過ごしてもらうための取組を行います。具体的には、ミストシャワーの設置や園内でのグリーンカーテンの育成などを想定しています。暑い時期でも公園に足を運んでもらい快適に過ごしてもらうことと、熱中症等対策として来園者の安全を守ることを目的とします。

■公園内での通信サービスの提供による利便性向上

管理事務所にフリーWi-Fiを整備し、日常的に公園利用者に開放します。公園利用者にとっての利便性を向上させることにより、園内の滞在を促進し、豊かな緑の中でゆっくり過ごして頂くにあたっての環境向上に寄与することを目的とします。

■周辺施設や地域関係者との連携による広報強化および情報拡散

地域住民を中心に、より幅広い層に公園の魅力を伝え、来園を促進するための広報活動を行います。公式ホームページやSNSでの発信に加えて、ローカルメディアへの情報提供や、公共施設へのチラシ配架、町会・自治会への広報協力依頼等、外部団体や地域と連携した広報活動を行うことを想定しています。幅広い世代や属性の公園利用を促進します。

〔広報活動案〕

広報チャネル	具体的媒体 (想定例)	ターゲット	情報発信の目的
公式ホームページ	—	公園利用者	当公園の基礎情報を発信する ポータルサイトとして、施設概要、アクセス、利用ルール、許可申請など、公園についての基礎情報を発信する。
公式SNS	Instagram	公園利用者 特に10～30代の若年層	公園への関心を喚起し来園を促進する 園内の植物情報やスタッフのコメントなど、隙間時間に見られる情報を発信する。
当事業体グループ施設	公募対象公園施設 近隣商業施設 観光案内所	近隣施設利用者	近隣商業施設の利用者および観光客を公園へ呼び込む 連携先施設の特性を把握し、施設利用者の属性や嗜好に合わせた情報を発信
都内・区内の公共施設	区役所 児童施設 地域コミュニティ施設	地域住民	近隣地域住民の来園を促進する 連携先施設の特徴に応じて、子供向け、シニア向けなど利用者属性に合わせた告知を行う。
ローカルメディア	地域情報誌 ローカル情報サイト	地域住民	近隣地域住民の来園を促進する WEBに加え紙媒体の情報誌を経由した情報発信を行うことにより、より幅広い年代層への認知拡大をねらう。



(3) 利用者要望の把握方法と管理業務への反映方法



ア. 基本方針

利用者からの要望は、利用者の満足度に直結する要素であるとともに、施設の改善に繋がる重要な要素となります。利用者の声に対しては下記の方針に従って真摯に対応致します。

■多様な手法による要望の収集

利用者要望の把握にあたっては、多様な手法を活用します。日常運営に関する意見から、イベント満足度や、その他特定のテーマなど、公園運営改善につながる広い意見を聴取します。また来園者のニーズや運営状況に合わせて最も効果の高い聴取方法を利用して意見の収集にあたります。

■要望およびクレームを運営管理に反映する仕組みの構築

公園利用者から寄せられた要望やクレームに対しては真摯に対応し、その後の管理運営に反映できるように検討します。利用者の声を分析して真の問題点を把握し、当該利用者のみならず、利用者全体にとって最適となる対応を検討します。対応策として施設の改善、運営方法の検討、ルールの再構築等、多方面からのアプローチによる改善を行います。

イ. 利用者の声の収集および運営管理への反映

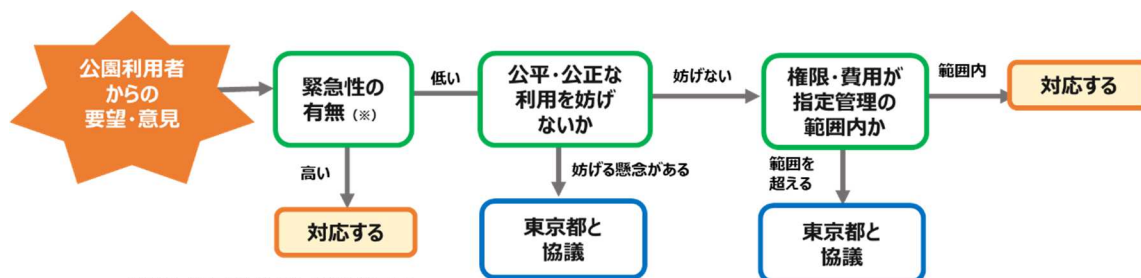
■利用者の声の収集方法

多様な属性の利用者の声を幅広く収集するために、目的や収集方法の異なる仕組みを同時並行で複数運用します。常設型アンケートについては、定期的実施強化期間を設けて協力の呼びかけやポスター掲示等を行い、十分な回答数が得られるように努めます。

方法	対象者	実施時期	内容
電話・窓口	公園利用者	常設	電話または対面にて公園利用者より寄せられる意見・要望を把握する。
常設アンケート	公園利用者	常設	紙およびWEB回答方式によるアンケートを実施する。 公園利用者の属性、公園への満足度、要望等を把握する。
イベントアンケート	イベント参加者	イベント開催時	指定管理者主催イベントの参加者へアンケートを実施する。 イベントの満足度、今後のイベントに対する要望等を把握する。
ご意見ボックス	公園利用者	常設	管理事務所に、自由記述式のヒアリングシートを設置。 要望、苦情等を収集する。
テーマを決めたアンケート	公園利用者 (想定)	必要に応じて実施	特定のテーマについて、利用者の以降を把握するために実施する。 必要に応じてアンケートとヒアリングを併用する。

■要望を管理に反映させる仕組み

寄せられた要望に対しては、内容を精査した上で対応を検討します。



※公園利用者に危険が及ぶ可能性があるもの
施設の正常な利用が妨げられるもの 等

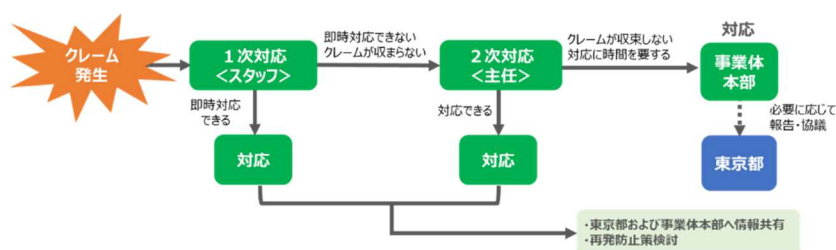
ウ. クレーム発生時の対応

クレーム対応は、来園者対応の中で最も優先されるべきものです。トラブル拡大を防止するために、迅速かつ誠意ある対応を行います。

■クレーム対応の流れ

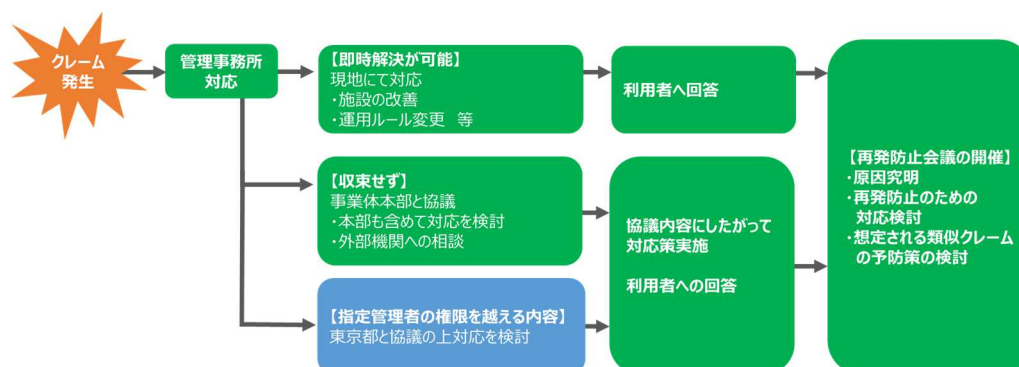
クレーム発生時は右記のフローに従って対応を行います。

原則、管理事務所のスタッフおよび社員の対応により収束を図りますが、収束しない場合や対応に時間を要する場合は、事業体本部および必要に応じて東京都と情報共有を行い、解決に向けて協議します。



■クレームを管理運営に反映させる仕組み

クレームを受けた場合は、その場の対応で終わらせるのではなく、以後の管理運営に反映する仕組みを運用します。出来る限り管理事務所において解決を図りますが、クレームが収束しない場合や、管理事務所の権限を越える内容の場合は事業体本部や東京都と協議して最適な対策を検討します。また対応完了後に再発防止会議を行い、類似クレームの再発予防策を検討します。



■ハードクレームや脅迫等の恐れのあるケースへの対応

・クレームをきっかけに度を越える要求を受けた場合や、職員や他の公園利用者へ危害が及ぶ恐れがあると判断されるケースに対しては、公正・公平の原則に従って毅然とした対応をとります。

- ・トラブルに発展する恐れがある場合は、本社の法務部門および顧問弁護士へ相談を行います。
- ・必要に応じて東京都や関係機関（警察含む）と情報を共有し、連携して対応します。

■クレームやトラブルを未然に防ぐ仕組み

クレーム・トラブル発生防止のため、職員教育や運営面において下記の取組を行います。

方法	内容
マニュアル整備	接遇ルールやクレーム対応フロー等を定めたマニュアルを整備します。
研修の実施	上記のマニュアルをベースにした研修を定期的実施し、接遇スキルの継続的な向上に努めます。
園内ルールの周知	掲示物や声掛け等により園内ルールを周知し、公園利用者同士のトラブルによるクレームを防止します。
近隣との関係構築	近隣住民や施設に対して、日常からコミュニケーションを取ることで良好な関係を構築し、施設運営に対する苦情リスクを軽減します。
事例の共有	利用者から寄せられた要望やクレームは所内で共有し、対応策を検討して再発防止に努めます。
類似施設事例の共有	ミーティング等の場で類似施設におけるクレーム事例を学ぶ機会をつくり、同様の事案が当公園で発生しないよう対応策を検討します。



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



ア. 基本方針

公共施設の管理者として、地域を巻き込み、地域と一体となった公園づくりを目指します。様々な主体と連携して情報発信の拡大、集客の相乗効果向上を図ることにより、地域の活性化に寄与します。

イ. 具体的な取組

■パークミーティングの開催

地元自治体、エリアマネジメント団体、町会・自治会等、地域および公園に関連する団体や施設と指定管理者との双方向コミュニケーションの場としてのパークミーティングを年2回以上開催します。本ミーティングの場では、公園運営にかかる関係者からの意見のヒアリング、指定管理者からの情報提供、公園利用における課題に対する意見交換、出席団体の交流および情報交換の場としての機能を期待します。地域関係者を公園運営に巻き込み、地域の意見を公園に反映するとともに、地域と連携して公園を盛り上げるための下地づくり、調整の場となることを目指します。



■地域連携における取組

地域連携の取組として下記の実施を想定しています。

○地域団体との連携によるイベント開催

自主事業として実施するイベントの中で、地域団体の運営するプログラムの出展や、共同運営で行うプログラムの実施を検討します。内容は協業先と検討の上決定しますが、例えば防災、子育てなど地域の福祉に繋がる内容や、地域の魅力を発信できるような内容とします。公園でのイベントを通して地域と連携し、公園の認知向上および愛着増進を図るとともに、地域への貢献にもつなげることを目標とします。



○地域の発表の場としての提供

公園スペースを近隣施設の作品の展示の場として活用することを検討します。自主事業の一環として、近隣の学校や幼稚園・保育園、福祉施設などの作品を園内に展示する企画を実施し、地域の方に見てもらうことを想定しています。公園を身近に感じてもらい、愛着をもってもらうと共に利用促進にもつなげることを目的とします。



○地域情報発信の場としての管理事務所

地域の情報発信の場として管理事務所を活用します。一例として、管理事務所内にコミュニティボードを設置し、地域の情報を交換できる仕組みを検討します。運用にあたっては、掲載ルールおよび内容審査体制を整え、公共施設として相応しくない情報が掲示されないよう徹底します。



ア. 基本方針

本公園で行う自主事業は、公園および原宿から渋谷をつなぐエリアの賑わい創出を生む「魅力度向上事業」としての位置付けで実施します。自主事業の実施によって、渋谷・原宿の賑わいを結ぶ拠点としての価値を高める事業に取り組みます。事業実施にあたっては、事業体構成企業に加え、イベント実施実績の豊富な協力会社および地域の関連団体等と連携して取り組みます。

■「STAGES IN THE PARK」の具現化を体現する魅力向上事業の実施

当事業のコンセプト「STAGES IN THE PARK」に則り、自由で多彩な自己表現を可能とするインクルーシブな公園を目指し、園内の様々な場所を使って多様な交流を生み出す事業を実施します。

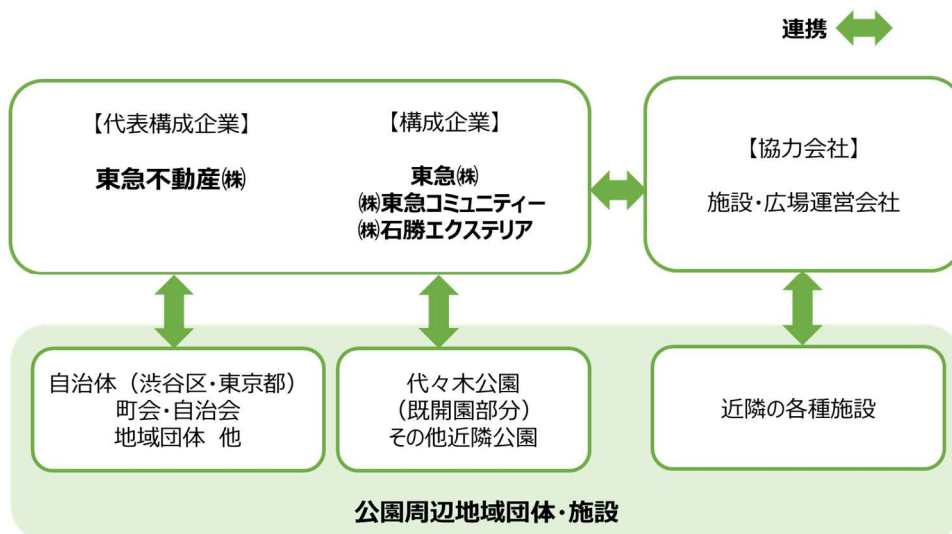
■年間を通じた賑わい創出プログラムの実施

年間を通じた多様なプログラムの実施により賑わいの絶えない公園を実現し、渋谷・原宿を結ぶ交流拠点としての役割を果たします。日常の賑わいを生む通年プログラム、地元団体や自治体と連携して実施する地域連携イベント、季節ごとの目玉となるシーズンイベントなど、様々な規模、内容のプログラムを計画します。

■地域の多様な団体と連携した魅力向上事業の推進

公園周辺地域の地元団体や、代々木公園（既開園部分）、渋谷・原宿エリアの各種施設との相互協力により、情報発信の拡大、集客の相乗効果向上を図るとともに地域の活性化に寄与します。それぞれの連携先の強みや得意分野を活かした取り組みを連携して実施することにより、より幅広いテーマでのイベント実施を目指します。

〔魅力向上事業の取組体制〕



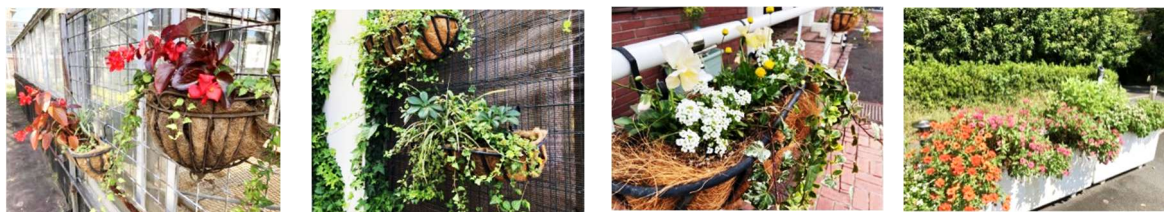
イ. 具体的な取り組み内容

（ア）公募対象公園施設等からの収益還元により実施する自主事業

■季節の花で園内を彩る取組

公園内の景観向上を目的として、ハンギングバスケットやプランター等を園内各所に設置し、季節の花で園内を彩る取組を行います。トイレ棟周辺や公園外周などに設置し、来園者の目を楽しませるとともに、植物に対する親しみを感じてもらいます。花苗は年4回程度植替えを行い、季節ごとの花による景観を演出します。

〔設置イメージ（案）〕



■ 緑にふれあいながら寛げる天然芝広場維持の取組

公園中央のにぎわい広場について、天然芝の適切な維持育成を行います。天然芝には、環境保全の観点からはヒートアイランド現象緩和、生物多様性確保への寄与などの効果が期待できます。また公園利用者にとっても、ふんわりした感触を楽しめること、自然の緑に触れることによるストレス軽減の効果を感じられることなどのメリットがあります。以上の効果やメリットを十分に引き出し、自然にも公園利用者にも優しい芝生環境を維持するための適切な維持育成を行います。



〔管理作業計画（案）〕

項目	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
芝刈り												
施肥（粒状）												
エアレーション												
目砂												
補修・張り替え												

（イ） 主に以下の方法で資金調達を行うことにより、実施する自主事業

- ▶ イベント開催にあたり企業等より協賛金を募集
- ▶ 参加者からの参加費の徴収
- ▶ 園内設置の自動販売機の収益の一部を充当

■ 通年プログラム＜公園利用の促進および認知度向上＞

日常の賑わいを創出する仕掛けとして、常設型プログラムや単発で参加できるイベント等を実施します。常時参加可能な園内スタンプラリー、ファミリー層を対象とした自然クラフト教室等を想定しています。近隣の住民や就業者が公園に立ち寄りきっかけを作ること、公園を訪れた人にプラスアルファの楽しみや価値を感じてもらうことを目的とします。



■ 地域連携イベント＜周辺地域の賑わい創出＞

渋谷区や地元商店会、周辺商業施設と連携したイベント等を通じて、地域全体の賑わいや集客の向上、地域と公園との関わりの深化を目指します。公園が主催するイベントにおいて自治体や近隣店舗等と連携し、地域を巻き込んだ賑わい創出に寄与します。近隣の飲食店が出店するフードイベントやマルシェ、近隣学校の学生・生徒の作品を展示するイベントなどを想定しています。



■ 公募対象公園施設との連携活動＜一体型施設としての魅力発信＞

公募対象公園施設に入居するテナント等と連携して、広場や屋外アーバンスポーツパークでイベントを実施します。飲食を楽しめるイベントや、スポーツ体験プログラム等を想定しています。各テナントの専門分野を活かしたイベント等により、公園利用者の多様なニーズに合わせてバラエティ豊かなプログラムを検討し、公園の魅力を向

上させます。

■代々木公園をはじめとする周辺公園との連携＜公園ネットワークの創出＞

代々木公園（既開園部分）を始めとする周辺地域公園との連携を模索し、まちに公園を軸とした回遊性を高めます。周辺地域の公園をめぐるウォークラリーなど、代々木公園（既開園部分）と共催で行うイベントの企画などを想定しています。イベント参加者の複数公園への来訪を促進し、回遊性を高めるとともに、渋谷・原宿エリアの公園の魅力を伝える機会を創出します。



■シーズンイベント＜公園の認知度向上および来園者増加＞

当公園のランドスケープやテラス・広場空間を活かして、四季の変化を楽しめる季節に応じたイベントを実施します。例えば、音楽イベント、飲食イベント、パークヨガ、お花見イベント等を想定しています。これらを実施することで、当公園の認知度の向上と賑わいを創出し、利用者数の増加につなげます。



〔年間イベントスケジュール（※イメージ）〕

	春	夏	秋	冬
通年プログラム	★ 自然クラフト体験 子供の日イベント	国内スタンプラリー（通年）	★ ★ 自然プログラム ハロウィン装飾	★ お正月遊び体験
地域連携イベント ※地域関係者と調整		パークヨガ（不定期） ※近隣施設と連携	★ フードイベント	連携イベント
公募対象 公園施設との連携	★ アーバンスポーツ体験	★ 連携イベント	★ ★ フードイベント スポーツ体験	★ 連携イベント
代々木公園（既開園部分）ほか 周辺地区との連携 ※公園管理者と調整		スタンプラリー（通年）	★ 秋のイベント連携	
シーズンイベント	★ 春のイベント	★ 夏のイベント	★ 秋のイベント	★ 冬のイベント

ウ. 期待される効果

当事業体で実施する魅力向上事業により、下記の効果を期待します。

■市街地における豊かな緑環境の実現および憩いの場の提供

公募対象公園施設の収益を充当して、園内により緑豊かな環境を実現します。緑量を増やすと共に、天然芝の適切な管理や、花のある風景の充実により、公園利用者にとってより過ごしやすく、ゆっくり憩うことができる園内環境を整えます。公園の価値向上および利用満足度の向上に貢献します。

■多様なニーズに応える魅力ある公園の実現

年間を通じたイベント実施や屋外アーバンスポーツパーク運営等、公園の取組を活かし、渋谷・原宿エリアの多様な利用者層のニーズに応え、公園の魅力向上に寄与します。公園管理者単独ではなく、公募対象公園施設テナントや地元団体等、様々な主体と積極的に連携することにより、多彩なテーマのイベントプログラムを提供します。

■周辺地域の回遊性向上および賑わいの波及

自主事業等において周辺地域と連携した取り組みを推進することにより、周辺エリアのブランディングに寄与します。地域と連携したイベント開催や、近隣施設と連携した事業の推進により、相互のPR促進や回遊性の向上を目指します。本公園で創出する賑わいが周辺地域にも波及し、周辺エリアの活性化に貢献することを期待します。

ア. 基本方針

公共に開かれた場所としての公園を実現するために、すべての人がストレスなく楽しむことのできる環境づくりを行います。設備や掲示物などのハード面はもちろん、接遇などのソフト面においても相手に寄り添った柔軟な対応を行う体制を整えます。

イ. 具体的な取組

■ バリアフリー対応の取組

○ 多言語化対応

ホームページをはじめとする広報ツールの多言語化を進めます。

○ 窓口対応

障害者や外国人とのコミュニケーションの円滑化のため、筆談ボード、コミュニケーションボード、翻訳アプリ等を窓口に用意します。

○ 園内掲示物

掲示物には文字情報だけでなくピクトグラムやアイコン、イラスト等を活用し、内容が誰にでも一目でわかりやすく伝わるように努めます。



○ 社員・スタッフの対応力強化

バリアフリー対応や障害者の方への接遇などに関する研修や関連資料の共有等を行い、職員の対応力を強化します。

■ 東京 2020 年大会から継続するスポーツ活動推進

東京オリンピック開催に伴い高まったスポーツ活動推進の機運を引き継ぎ、公園内の施設の活用および外部の協力者との連携により、主にアーバンスポーツを中心とした取組を行います。

○ 屋外アーバンスポーツパークの運営

公園内に設置される屋外アーバンスポーツパークを活用して、スケートボードをはじめとしたアーバンスポーツを楽しむ場を提供します。施設の運営にあたっては、安全配慮を最優先とした管理はもちろんのこと、利用にあたってのマナー指導を行い、誰もが安心してスポーツを楽しむことができるパークを実現します。

○ スポーツに関するイベントプログラムの実施

公募対象公園施設テナント等と連携して、スポーツに関連するイベントを開催します。ビギナーから経験者まで、幅広い層をターゲットとした内容のイベントを想定しています。またスポーツの楽しみに加えて、公園でスポーツを行う際のルールやマナーも伝える内容とします。スポーツに興味を持つきっかけを提供すると同時に、スポーツをする人、しない人双方がお互い気持ちよく過ごせる公園環境づくりにも貢献することを狙いとしています。



○ 代々木公園（既開園部分）との連携によるスケートボード愛好者へのはたらきかけ

現状、代々木公園（既開園部分）ではスケートボードは禁止されています。一方、園内でスケートボードを楽しみたいと考える利用者もいるため、そのような利用者を本公園の屋外スポーツパークに案内することを検討します。スポーツを楽しむ場を提供するとともに、代々木公園全体のマナーアップおよび快適な環境づくりに寄与します。

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

ア. 基本方針

公共施設である都立公園は、様々な年代や属性の方が訪れます。施設維持管理にあたっては、全ての公園利用者が安心して楽しめるように、安全かつ快適に過ごせる状態を維持します。また本公園は、代々木公園（既開園部分）と渋谷駅周辺エリアの間に位置しており、公園と市街地を緑でつなぐ機能を求められています。市街地に豊かな緑環境を確保し、公園利用者が寛げる空間を提供するとともに、周辺エリアの自然環境や生態系にも配慮した環境を実現する維持管理を行います。

■ 植物の本来の美しさを引き出す植栽管理

代々木公園の整備計画を踏まえ、本公園が「代々木の森」の一部として周辺の緑と一体的な繋がりを形成する緑のオアシスとなることを目指します。造園分野の専門的な知見を活かした質の高い植栽管理により、植物が持つ本来の美しさを感じられる植栽空間を提供します。



■ 安心・安全を最優先に考える施設管理

公園には子供からお年寄りまで、様々な人が訪れます。どんな人も安心して楽しめるように、公園利用者の安全を最優先に考える施設管理を行います。そのために日常点検に重点を置き、破損や危険箇所等の点検を行い、事故に直結する恐れのあるハザードを事前に取り除きます。

イ. 植栽管理の具体的な取組

■ 計画に基づき行う順応的管理

豊かな緑量の確保および景観の維持を目標とし、立案した計画に基づく作業を行います。植物の状態や景観の状況を随時確認し、必要に応じて計画を修正する順応的な管理を行うことにより景観を維持します。管理作業にあたっては、できる限り環境への負荷の少ない資材を選定して使用します。



計画に基づく樹木剪定

■ 自然樹形を維持する剪定管理

枯れ枝や折れ枝の除去を行いつつ、樹木本来の樹形の維持を重点に置いた剪定管理を行います。より自然状態に近い景観を創出するとともに、過度な剪定を回避することにより廃棄物の削減にも寄与します。

■ 有資格者による樹木診断の実施

年1回、有資格者による園内の樹木診断を実施します。衰弱の恐れがある樹木を早期に発見し、樹勢回復や剪定を計画的に実施して落ち枝や倒木による事故を防止し、公園利用者の安全確保に努めます。



有資格者による樹木点検

ウ. 施設管理の具体的な取組

■ 園内の快適な環境の維持

- ・毎日園内巡回を行い、ゴミ拾い、危険箇所や設備破損の有無の確認を行います。
- ・繁忙期や休日等、公園利用者が多い日は必要に応じて巡回回数を増やして対応します。
- ・法定点検が必要な設備に関しては、専門業者による点検を法令に沿って実施します。

■トイレの管理

- ・トイレは毎日巡回し、清掃と消耗品補充を行います。落書きや破損を発見した場合は速やかに清掃や補修の対応をします。
- ・通常期は毎日1回、土日休日や繁忙期は1日2回以上の巡回点検を行い、快適で安心して利用できるトイレの品質を保ちます。
- ・清潔なトイレ環境維持のために、必要に応じてルール遵守のための掲示や、職員による声掛けを行います。
- ・汚れの状況を鑑み、必要に応じて特殊洗剤を用いたクリーニングを実施し、清潔で快適な環境を維持します。



トイレ清掃

Ⅱ. 維持管理の品質確保に向けた業務管理体制

維持管理の品質を確保するために下記の取組を行います。

■品質管理のためのチェック体制

施設における品質および安全確保のために、下記の表の通り点検を実施します。点検者および目的の異なる点検を複数実施することにより、より多角的な視点から品質を管理します。

種別	内容
日常点検	常勤職員・スタッフにより日常的に実施。 施設の破損、折れ枝等を含めた危険個所の確認、汚損個所の確認等を行う。
施設モニタリング	本部職員または他事業所職員による施設点検。 客観的な視点からのチェックを行い、日常点検の見落としとしている不具合についての指摘を行う。
臨時点検	台風、降雪等の荒天後の安全確認として実施。
安全巡視	本社の安全管理専門部署による点検。 施設状況、作業の安全管理状況などを総合的にチェックする。



本部社員による施設モニタリング



安全巡視での作業状況確認

■業務委託にあたっての監督体制

専門業者に委託を行う場合は下記の方針に沿って行います。

○委託目的を明確にした上での委託先選択

業務の目的を明確にし、業務品質、コスト、対応スピード等を総合的に勘案して最も適切と判断される業者に委託をします。

○事前打合せによる業務方法の擦り合わせ

委託に当たっては、事前に業務の目的や遂行方法について業者と協議を行い、必要な成果が得られるように調整します。

○業務中および業務後のモニタリング実施

業務実施中および完了後には適宜公園職員によるモニタリングを行い、業務が適切に行われているかどうか確認します。万が一、求める水準に及ばない場合や、不備が生じた場合は速やかな是正を指示します。



ア. 基本方針

公共の施設である公園は、安心・安全に利用できることが必須事項として求められています。そのため維持管理にあたっては、公園利用者、管理者とも事故やケガを防ぐことを最優先にします。また外的要因として災害や感染症によるリスクが想定されます。非常事態に対して適切に対応する体制を整備することにより、被害を最小限に抑えるよう努めます。

イ. 公園利用者の安全・安心への配慮

子供からお年寄りまで、様々な公園利用者が安心して公園を利用できるように、警察や周辺施設とも連携して安心・安全な公園環境づくりに努めます。

■ 日常運営における安全対策

公園利用者の安全確保を目的として、日常管理において下記の取組を行います。

日常巡視の実施	・常勤スタッフが毎日園内巡視を行い、迷惑行為や利用ルール違反等のトラブルが無いか確認。発見した場合は速やかに声掛け、注意喚起等の対応を行う。 ・スタッフは統一のユニフォームを着用し、一目で公園関係者と分かるようにする。 ・公園利用者への積極的な挨拶や声掛けを実施し、親しみやすさと安心感の提供および、ルール違反や犯罪を起こしにくい雰囲気醸成する。
警備会社によるパトロール	・年末年始等、管理事務所の休館期間中は警備会社による巡回警備を行う。 ・警備ルートや時間帯をランダムに設定し、不法侵入者に対する抑止効果を発揮する。 ・事件や事故発生の際は即時警察通報および職員共有を行い、速やかな対応を図る。 ・イベント時など、多数の来園者により混乱が生じる恐れがある場合は委託警備を実施する。
園内の見通し確保	・日常巡回時に、犯罪に繋がる死角や見通しの悪い場所がないか確認する。 ・危険な場所は、樹木の下枝剪定、低木の刈下げ、草刈等を実施して見通しを確保する。
警察や周辺地域との連携	・近隣の警察と連携し、定期的なパトロールを要請する。 ・事件・事故発生の際は即時通報を行い、対応を依頼する。 ・代々木（既開園部分）、近隣自治会、公共施設等と連携し、防犯に関する情報の相互共有を行う。 ・来園者に影響が及ぶ恐れがある場合は、巡回強化、園内掲示物や声掛け等での注意喚起を行う。

■ 公園利用者の怪我・事故防止対策

公園利用者の園内での怪我・事故防止のために下記の取組を行います。

対象	怪我・事故防止対策
園内利用全般	・安全マナー啓蒙のため、ポスターや声掛けによる注意喚起を行う ・巡視による確認を行い、危険行為を発見したら声掛けおよび利用指導を行う ・施設の破損等により事故の恐れがある場合は、一時利用停止および速やかな修繕を行う
スポーツ関連のイベント実施時	・開始前に参加者に安全ルールを周知し、注意喚起を徹底する ・イベント中は運営スタッフが会場を監視し、事故等に繋がる行為を未然に防止する ・万が一事故が発生した場合は速やかに救護措置を行う
車両乗り入れ	・車両乗り入れ（緊急車両、イベント搬出入等）に際しては予めルールを設定する ・車両通行可能ルート、入構可能な時間帯（緊急時を除く）、誘導員の配置等を定めて入構者に遵守させる
事故発生時に備えた対応	・管理事務所に救急用品を常備し、不足や使用期限切れが内容定期的に確認する（絆創膏、内服薬、経口補水液等） ・常駐スタッフは年1回、救急救命に関する講習を受講し、公園利用者のケガや急病に適切に対応できるよう訓練する

ウ. 災害・事故発生時の対応

災害・事故発生時は、公園利用者の安全確保と行政・事業体内での連絡体制の確立を並行して行い、人的・物的被害を最小限に抑えるよう努めます。

事件・事故・災害等が発生した際は、予め定めた緊急連絡体制に従って、関係各所への通報連絡および対応を行います。（「2 人員配置計画等」（3）組織体制・指揮命令系統と役割分担」参照）

■ 災害・事故発生時の現地対応

事故発生時は、状況に応じて下記の手順に従い対応を行います。

種別	現地対応
地震	①園内スピーカーにより公園利用者に対して情報提供、注意喚起 ②事業体本部、東京都、代々木公園（既開園部分）との連絡体制を整備 ③施設内の点検を実施。必要に応じて設備の利用停止措置等の対応を行う。 ④東京都に状況を報告 <以下、必要に応じて> ⑤公園利用者へ避難を呼びかけ、避難場所へ誘導
気象災害 (警報発令)	①園内スピーカーにより公園利用者に対して情報提供、注意喚起 ②事業体本部、東京都、代々木公園（既開園部分）との連絡体制を整備 ③警報が解除され次第、施設内の点検を実施。 必要に応じて設備の利用停止措置等の対応を行う。 ④東京都に状況を報告 ⑤気象回復後、被害箇所の復旧を行う。被害が甚大な場合は東京都と協議の上対応する。
事故発生	①状況確認、被害者の応急処置、119番通報により救急車を要請 ②事故状況、原因、目撃情報を整理し、東京都と事業体本部へ報告 ③被害者対応完了後、事業体内にて再発防止会議を行い、必要に応じて運営管理方法改善等を実施。

■ 安全を守るための講習・訓練

常勤スタッフは、下記の講習受講により、緊急時に適切に一時対応ができるスキルを習得します。

○救命救急に関する講習（年1回）：AED使用方法、心肺蘇生法、止血法、異物除去法 他

○総合防災訓練（年1回）：避難誘導、消火活動、通報連絡 他



救命講習および防災訓練

ウ. 感染症・伝染病に対する対策

感染症や伝染病蔓延のリスクに対しては下記の通り対応します。

コロナウイルス・インフルエンザ等への対応	
感染拡大防止策	■ 日常運営時 ・ポスター等により注意喚起を行う。 ・管理事務所やトイレに消毒液や石鹸を設置し、手洗い、消毒を促す。 ■ イベント等の際の対応 ・事業計画に感染防止に関する対策を記載する。また出展する飲食業者及び関連事業者にも感染防止策を求める。 ・イベント参加者にも手洗い、うがい、体調不良時の不参加等の感染防止策を求める。
発生時の対応	・来園者の発症等を確認した場合は、東京都および事業体本部へ速やかに報告する。 ・発生場所の消毒等を行い、必要と判断される場合は立入制限等を行う。 ・関係機関（保健所等）の指示事項に従って対応する。
デング熱への対応	
感染拡大防止策	■ 蚊の発生・生育防止 ・植栽地の剪定や草刈りを行って風通しを確保し、蚊の生息場所となる草むらや藪を無くす。 ・産卵場所となる水たまり発生防止のため、バケツ等は屋根のある場所に保管する。 ・屋外で雨除けシート等を使用する場合は、こまめに状態を確認し、たるみによる水たまり発生を防ぐ。 ・園内で放置された空き缶や弁当容器等に水が溜まることがないように、巡回時のゴミ回収を徹底する。 ・排水桝、雨水桝、雨どい等はこまめに清掃および浚渫を行う。必要に応じて昆虫成長制御剤を散布する。 ■ 公園利用者への注意喚起 ・ポスター掲示等により蚊への対策告知と注意喚起を行う。
発生時の対応	・来園者の発症等を確認した場合は、東京都および事業体本部へ速やかに報告する。 ・関係機関（保健所等）へ伝達し、指示に従って対応する。 ・東京都との協議により、蚊の駆除（薬剤散布等）を実施する。また必要と判断された場合は立入禁止等の措置をとる。

ア. 基本方針

管理運営やサービスの向上には、公園利用者や地域市民の方々の声の把握が重要と考えています。特に施設に関するものは利便性や安全性に深くかかわる事項であるため、補修や改良に関する要望に対しては、迅速かつ効果的な対応を実施します。

対応にあたっては、当事業体の技術提案力やノウハウを生かして、技術面、コスト面の両方を意識した発注を行い、迅速かつ適切な対応をします。

イ. 具体的な取組

■ 予防保全の考え方に基づく点検実施

毎日の巡視に加え、年4回、本部社員または他拠点社員による第三者視点での施設モニタリングを実施し、施設や植栽の安全上、管理上の不具合の有無をチェックします。指摘事項は優先度をつけて速やかに対応します。指定管理の範囲を超える修繕が必要と判断される場合は、状況を東京都に報告し、改善に向けた協議を行います。

早期発見および予防保全を重視し、公園利用者からの要望意見をいただく前に問題解決を図ることを基本とします。

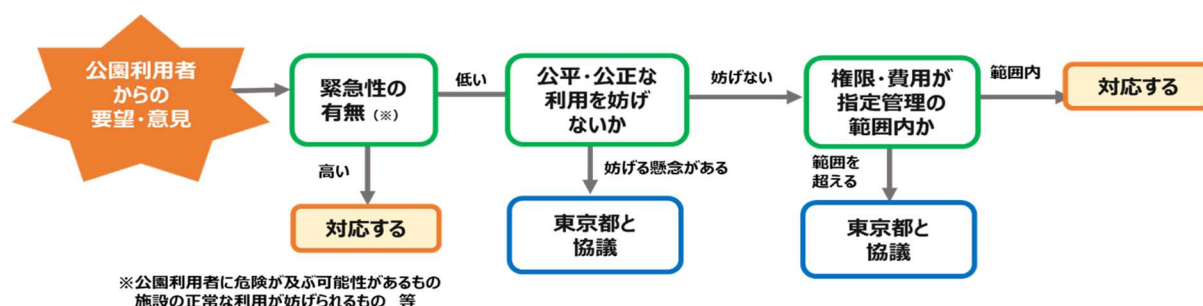
■ 要望を把握するための意見聴取の仕組み

公園の利用満足度の把握を行うため、公園利用者対象のアンケート調査を通年で行い、管理運営の課題を把握します。収集したデータは、定期会議にて共有しますが、施設に関する要望は緊急性が高いものも含まれるため、会議スケジュールとは別に即時で共有し、対応の検討を行います。

■ 対応の判断基準

公園利用者や東京都から施設改良・補修の要望があった際には、下記の判断基準に沿って対応します。

緊急性の高いものは即時対応致しますが、一方で要望が公の施設として受け入れるべき要望であるかどうかは、必要に応じて東京都との協議も交えて判断し、公平・公正な利用が保たれるように努めます。



■ 適切な委託業者の選択

構成企業の実績に基づく協力会社ネットワークを活用し、補修・改良の内容に沿って最適な委託会社を選定して対応にあたります。発注にあたっては、対応スピード、技術力、コスト等を総合的に勘案して決定します。日頃から協力会社と連携および情報共有を行い、緊急時に迅速な対応ができるように備えます。

■ 職員および直営スタッフの技術力向上

管理に関わる職員およびスタッフには植栽管理、設備修繕等に関する技術力向上のための教育を行います。簡易な修繕、改良は委託に頼ることなく所内で対応する体制を整えることにより、修繕に関する要望に対してより迅速に、コストを抑えて対応します。

(4)維持管理業務の進め方

代々木公園(渋谷区神南一丁目北側)の維持管理について施設管理と植物管理に分けて記入してください。
施設管理については点検・取組内容や標準頻度、留意点等を記述してください。
植物管理については標準的な作業時期をバーで示すとともに具体的な取組内容を記述して下さい。

管理区分	公園施設区分等	主な取組項目	取組内容	4月～6月	7月～9月	10月～12月	1月～3月
施設管理	園路広場 (園路・広場・階段・スロープ・手摺・公園橋等)	巡回・清掃(毎日)	園内を巡回し、破損や危険箇所の有無の確認、清掃(主要園路)、ゴミ拾い(植栽帯内)を行う。				
	修景施設 (自然池・噴水・流れ・彫像等)	該当施設なし	該当施設なし				
	休養施設 (ベンチ・野外卓・パーゴラ・四阿・デッキ等)	点検・清掃(毎日)	破損や危険箇所の確認、ゴミ拾い、汚れの拭き取り等を行う。				
	遊戯施設 (遊具・徒渉池等)	該当施設なし	該当施設なし				
	便益施設 (便所・水飲み・駐車場・時計台)	点検・清掃・消耗品補充(毎日)	毎朝の巡回時に点検、汚れの除去、トイレの消耗品補充およびゴミ回収を行う。				
	管理施設① (門扉・柵・車止め・サイン等)	点検・清掃(毎日)	破損や危険箇所の確認、ゴミ拾い、汚れの拭き取り等を行う。				
	管理施設② (側溝、集水樹等の排水施設・給水施設)	巡回時の点検・清掃(毎日) ■ 浚渫(必要に応じて) ■ 薬剤投入(月1回程度・必要に応じて)	巡回時に点検し、土砂やゴミの堆積が見られる場合は清掃を行う。 梅雨や台風の前は巡回を強化し、必要に応じて浚渫を行う。 デング熱発生防止のため、蚊の成長抑制剤(IGR)を散布する。				
	管理施設③ (受変電設備・発電機・公園灯・空調設備・放送設備等)	巡回点検(毎日)	毎日の巡回時に不具合の有無を確認する。				
	管理施設④ (管理所・倉庫・集積所・バックヤード等)	清掃・整理整頓(毎日)					
	管理施設⑤ (護岸・擁壁等)	巡回点検(毎日)	毎日の巡回時に不具合の有無を確認する。				
	運動施設 (野球場・テニスコート・サッカー場・更衣棟等)	該当なし	該当なし				
	その他・創意工夫	■ 繁忙期対応:巡回、ゴミ拾い、トイレチェック ■ トイレ特殊清掃(年1回) ■ セルフモニタリング(年4回)	休日や繁忙期は巡回頻度を増やし、ゴミ拾いとトイレチェック・消耗品補充を行う。 特殊洗剤を用いたトイレ清掃を行う。 (状況に応じて尿石除去、悪臭対策、補修等) 本社職員による現場巡視を実施。不具合箇所の指摘および改善を行う。				
植物管理	土壌	■ 土壌改良(必要に応じて随時)	植栽の生育状況をみて、必要に応じて腐葉土の混ざ込み等を行う。				
	樹林地① (来園者が立ち入るエリア)	■ 高木本剪定(年1回・2月) ■ 低木刈込(年1回・6月) ■ 低木施肥(年1回・12月) ■ 地被類手入れ(年2回) ■ 除草(年4回)・適宜 ■ 病害虫防除(適宜) ■ 支柱枝剪定(適宜)	・病害虫防除は原則年1回実施だが、害虫発生状況に応じて適宜実施する。				
	樹林地② (来園者が立ち入らないエリア)	■ 高木本剪定(年1回・2月) ■ 低木刈込(年1回・6月) ■ 低木施肥(年1回・12月) ■ 地被類手入れ(年2回) ■ 除草(年4回)・適宜 ■ 病害虫防除(適宜) ■ 支柱枝剪定(適宜)	・病害虫防除は原則年1回実施だが、害虫発生状況に応じて適宜実施する。				
	草地	該当なし					
	芝生地	■ 芝刈(4-10月 計12回) ■ 施肥(6-8月 計3回) ■ エアレーション(3月 計1回) ■ 目砂(3月・計1回) ■ 灌水(7-9月・適宜)					
	花壇	■ 灌水(適年) ■ 手入れ(適年) ■ 植替え(年4回)	・プランターおよびハンギングバスケットの管理。 適年の灌水、手入れの実施に加え、年4回の植替えを行う。				
	その他・創意工夫	■ セルフモニタリング(年4回) ■ 樹木点検(年1回)	本社職員による現場巡視を実施。不具合箇所の指摘および改善を行う。 有資格者による樹木点検を行い、危険木や枯損の恐れのある樹木の発見および対応を行う。				



(5) 更なる緑の創出や緑の機能を向上させる取組及び公園が持つ緑の特性を一層引き出し、緑を良好な状態で維持管理するための取組についての考え方



ア. 基本方針

本公園の周辺には、代々木公園（既開園部分）、明治公園をはじめとして、数多くの公園や緑地が点在しています。「東京グリーンビズ」の方針に則り、周辺地域も含めたエリアの緑の機能を向上させるために、本公園がそれらの緑地をつなぐエコロジカルネットワークの一環として機能することを目指します。

上記の実現のために、園内の植栽を自然に近い形になるように育成し、緑のボリューム確保に努めます。市街地内に緑豊かな空間を育成することにより、公園利用者に快適な空間を提供するとともに、都市の生態系保全に貢献することが期待できます。

公共の緑空間の管理者として、維持管理、公園利用者の関心喚起の両面からはたらきかける取組を行います。

■ 渋谷・原宿エリアの主要公園・施設の緑のネットワーク



イ. 維持管理における取組

限られた面積の中で豊かな緑量を実現することを目的として、新植した樹木を健全に育成し、市街地にありながら緑に囲まれたやすらぎの空間の実現を目指します。

■ 豊かな緑量を実現する維持管理

・剪定や枝落としは最小限とし、出来る限り緑量を残し、自然の姿に近い形を目指す維持管理を行います。安全面や公園の機能面等と調整を図りながら、将来的に樹木が大きく育って緑豊かな景観を形成するように、長期的な視点での維持管理を行います。

・夏の暑さを和らげるためのグリーンカーテンの設置など、公園利用者の利便性向上施策にも緑を活用し、園内の緑量増加を図ります。

・必要に応じて社内有資格者や社外有識者等の助言を受け、専門的な視点を管理に反映させます。

■ 生物多様性に配慮した取組

本公園が生物の生息地、滞留地として機能するための取組を行います。

・樹木剪定は、なるべく自然樹形に近い形になるように実施します。過度な剪定を避けること等により、野鳥等の生物の滞留場所として機能させます。

・剪定枝や伐採木を活用したバイオネストの設置を検討し、発生材の堆肥化を図ると共に、昆虫類をはじめとした小さな生物の生息場所として機能することを期待します。

・代々木公園（既開園部分）で実施している生態系保全の取組と連携し、より効果的に生物を呼び込むための施策を検討します。



バイオネスト

ウ. 緑への関心・愛着を高めるための取組

多くの人が訪れる公園の特性を活かして、公園利用者が都市の緑へ関心や愛着を持つことにつながる取組を実施します。

■ 植物に対する関心喚起の工夫

公園利用者が植物に関心を持ち、親しんでもらうための取組を行います。樹木の特徴を記載した樹名板の設置、園内植物マップの作成、ホームページ等での開花情報の発信や、植物をテーマにしたイベントの開催等を検討します。



HPの開花情報（例）

■ 公園利用者を巻き込んだ植栽管理

公園への愛着を醸成する取組として、植栽管理に関わるボランティア活動の運用を検討します。植物や園芸の知見を持つスタッフによるサポートのもと、植物の育成や水やり、手入れ、花植えなどを行うことを想定しています。単なる作業ボランティアではなく、植物に触れる楽しさを伝えると同時に、専門スタッフの支援により、参加者ひとりひとりの緑に関する知識・スキル向上を目指します。いずれはボランティア主体で管理する区画の設定や、イベント等におけるボランティア主催企画の実施などに繋がることを想定しています。活動を通して地域との繋がりを強化し、その波紋が地域の発展に寄与できる取り組みを目指します。



ボランティア活動

■ 代々木公園（既開園部分）との連携による維持管理および情報発信

維持管理に関して代々木公園（既開園部分）と定期的に情報交換を行います。野鳥や昆虫に関する取組の共有や、双方の公園利用者に向けた情報発信について協議します。代々木公園一帯をひとつの広大な緑地として訴求し、連携した取組を行うことにより、緑地の機能をより一層引き出すことを目的とします。

エ. 特殊緑化の適切な維持管理

園内に設置される特殊緑化を適切な状態に管理します。当事業体はこれまで、商業施設、集合住宅など多様な施設において特殊緑化の施工・管理を行ってきました。その実績から得られたノウハウを活かし、植物を健全な状態に保ち、景観面でも美しい状態の維持に努めます。

■ 特殊緑化の特徴を理解した上での対応実施

特殊緑化の土壌は一般の土壌と比較して乾燥しやすいという特徴を踏まえ、土壌の保水状況には特に注意を払って管理を行います。日々の巡回時に乾燥状態を確認し、必要に応じて随時散水を行います。特に夏の猛暑期は十分な灌水を行い、適切な生育環境の維持に努めます。

■ 植栽の衰弱・枯死への対応

万が一、植栽に枯れが生じた場合は速やかに該当箇所の植替えを行い、常に十分な緑量と美しい景観を保持します。その他、管理に関して問題が発生した場合は、本社および他部署に所属する、特殊緑化の知見を豊富に持つ社員の技術的支援を受けて問題解決を図ります。