

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

高井戸公園は、住宅地に近接した場所にありながら、広々とした空間が開け、スカイラインに「空の景」を感じられる景観を有しています。



今後、継続的な園地の拡張整備が予定されており、東京都、杉並区、地域関係者等との連携体制を築きながら、地域の魅力アップを果たしていくことが求められています。園地拡張後は、人々の安全・安心を守るためのより重要な都市基盤となります。

私たちは、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」を都市部の公園・北部グループとして、以下のとおり定めています。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「水とみどりの宝石箱～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 | ・地域の団体や施設等、様々な主体と連携し、生物多様性に配慮し、多様な生物が息生・生育していける環境を、地域とともに創り上げます。 |
| 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、また開催後のレガシーとして、スポーツを楽しむ機運を高め、子どもから高齢者までの健康増進や交流を推進します。 |
| 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、高井戸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。

| | | |
|---|---|---|
|  高井戸公園 | <p>【特性】 ◆広々とした空間と「空の景」 ◆住宅地・学校に近接 ◆避難場所 ◆2本の川に挟まれた緑地 ◆多目的広場</p> <p>方針 武蔵野野地の開放的な空間を活かした 地域活性化と健やかな公園づくり</p> |  |
| <ul style="list-style-type: none"> ■ 近隣住民、隣接する富士見丘中学校をはじめとする地域の各施設・団体とのつながりを作り、育てて、地域に愛される公園づくりを目指します。 ■ 広々とした「空の景」を楽しめる維持管理を実施し、地域の憩いの空間、健康づくりの場、サードプレイスとして活用されるようにコーディネートします。 ■ 公園の防災施設を活用しながら地域住民等の防災意識の普及啓発を図るとともに、消防署や地元自治会、学校等と連携して地域の防災対応力向上を目指します。 ■ 園地の整備拡張の着実な進捗のために、政策連携団体として東京都への協力を行うとともに、杉並区や近隣住民との円滑なコミュニケーションに努めます。 | | |

1. 基本的な考え方

私たちは、公益財団法人として公平・公正な取り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) 「あおぞら会議」の実施

開園したての高井戸公園を地域に愛される公園に育てていくためには、利用者の声を受け止め、意見交換し、高井戸公園のあり方を地域と一緒に考えていく場が重要です。

そのために、利用者や近隣の皆様と公園についての話し合いをする場として「あおぞら会議」を試行します。青空の下、広々とした公園の芝生の上で、地域住民やボランティア等の協働パートナー、近隣企業・団体、教育機関等、地域との緩やかなつながりを広げていき、将来的には、利用者が主役の公園づくりにつなげていくことを目指します。

(2) 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・お客様総合窓口寄せられる電話・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を図り業務・サービス改善に活かします。

(3) 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、イベント時のアンケートの実施による苦情・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。把握した苦情・要望・ニーズを検討・活用し、公園でのサービスや維持管理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。

(4) 住民との直接対話の機会の拡充

地域と一緒に公園の魅力向上に取り組んでいくため、地域住民・公園利用者と直接対話できる仕組みを導入し、管理運営マネジメントに活かしていきます。

① 住民参画型「TOKYOパークス・ホットラインシステム」の活用

公園利用者等の中から一定人数を登録し、スマートフォン等を使って常時、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、住民参画型のパークモニタリングシステム、「TOKYOパークス・ホットラインシステム」を高井戸公園でも活用します。インターネットを使って気軽に意見等を伝えられるホットラインを活かして、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へ反映させていきます。

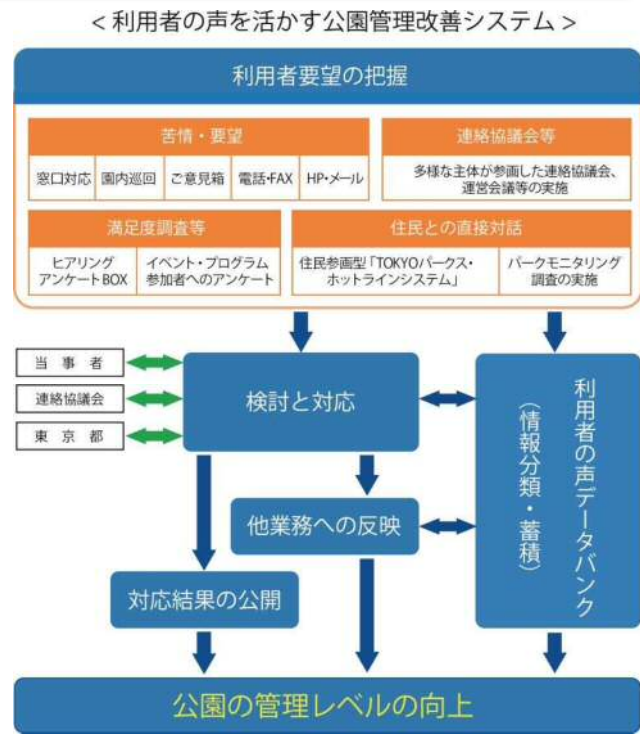
② 「利用者の意見提案コーナー」の設置

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. 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」～

サービスセンター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「利用者の声データバンク」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・調整を行う等、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、「利用者の声データバンク」のイントラネットにより社内共有するとともに、「事業進行管理会議」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。



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「利用者の声データバンク」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、園内掲示板と、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 | 園内掲示板にて、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 | 「利用者の声データバンク」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・高度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. 魅力と賑わいの創出

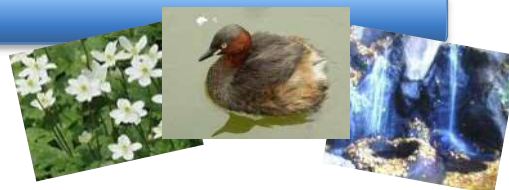
高井戸公園のあり方を地域と一緒に話し合い、利用者本位の公園を考える場として「あおぞら会議」を試行設置します。会議では、利用者からの公園へのご意見やご要望を聴き、公園の魅力アップに結び付けていきます。その他、利用者間の交流、各種イベントや体験活動の実施運営、公園管理やボランティア活動への参加等につながるきっかけを提供します。

私たちは、利用者が主役の公園づくりをコーディネートすることで、高井戸公園が地域にとってのサードプレイスとなれることを目指します。

| 項目 | 実施内容 |
|------------|---|
| あおぞら会議 | 芝生の上で、利用者や近隣の皆様と公園についての話し合いをする場として試行 |
| 季節の風物詩イベント | 七夕飾り等、日本の伝統行事を地域で楽しめるよう、季節の演出を行う。また、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。 |
| 子ども達と創る公園 | 独自の教師向け活動ガイドを活用するなどして、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。 |

2. 水とみどりのフィールドミュージアム

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、広く情報を発信していくことで、公園や地域の価値を高め、広域利用の促進を目指します。



| 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 |
|-----|--|--|---------|
| 高井戸 | <ul style="list-style-type: none"> 防空中緑地、環状緑地帯として創出された緑空間 旧石器・縄文時代の向ノ原遺跡 | <ul style="list-style-type: none"> ○SNSやホームページ等を開設して活用 ○携帯端末によるセルフガイドシステムの制作 ○園内にリアルタイム情報ボードを設置 | 区郷土資料館等 |

3. 効果的でタイムリーな情報提供

(1) サービスセンターのインフォメーション・情報発信機能の拡充

- ・サービスセンターを街の情報案内拠点として、周辺情報も含め提供します。
- ・ピクトグラムを用いた公園サインの活用などにより、園内での情報周知のバリアフリーを進めます。
- ・公園リーフレットの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。

(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

- ・ホームページの内容充実を図り、SNS等を積極的に活用し、旬な情報を発信します。
- ・新たに開設する公園ホームページにはユニバーサルデザインを導入し、併せて多言語化やスマホでの閲覧に対応させます。

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

- ・ 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。
- ・ 夏季には、グループ内公園を巡回する夜間巡回警備により、万一の場合も安全を確保します。

(2) 利用者へのルール指導

- ・ 巡回時には利用者への挨拶等を通じてコミュニケーションを図るとともに、法令に基づく管理に努めます。
- ・ 「〇〇禁止」という強い表現を避け、根拠に基づく説明や心情に届く表現を工夫します。
- ・ 移動可能なフレキシブルサインを活用して、要望や利用状況に応じ、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

- ・ 公園の防災機能の PR による防災意識の普及啓発、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等により防災対応力を向上させます。

(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

| 項目 | 事業内容及び効果 | 資金調達方法 |
|--------------|---|-----------------|
| 7公園スタンプラリー | 北部グループ7公園の特性を題材にしたスタンプラリーを行い、公園へ訪れる機会提供と魅力の普及を図る。 | 自販機収益等 |
| マナーアップキャンペーン | 犬の散歩等、公園の抱える課題に応じたマナーアップキャンペーンを実施。各関係機関と連携し、利用ルールの普及とマナー向上を進める。 | 自販機収益等 |
| ピクニックラグのレンタル | 大地に寝転がって空の景を感じながらリラックスしていただけるよう、「ラグ」のレンタルを行う。 | 自販機収益、 企業協賛等 |



公園スタンプラリー（善福寺）



マナーアップキャンペーン（戸山）

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、東京都に協議し、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・パラリンピックを契機とし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、賑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、高井戸公園において、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. 世界の人々をおもてなしして「おもてなし」

世界から訪れる人々をおもてなしするため、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

- 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」
- サービスセンター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

【取組 2】暑さ対策の取組

- 緑陰効果を得るため、サービスセンター周辺に緑のカーテン設置等を実施

【取組 3】公園から世界への情報発信(多言語)の強化

- 新たに開設する公園ホームページは、多言語化やスマホでの閲覧に対応
- 公園協会のオリジナルアプリ「TOKYO PARKS PLAY」を活用した情報発信を行い、スマホ、ipad 等を用いたセルフガイド、案内に活用
- ピクトグラムを用いた公園サインの活用などにより、園内での情報周知のバリアフリーを推進
- 公園案内リーフレットの多言語版を発行するとともに、ホームページ等で発信

【取組 4】公園施設の美化・魅力向上

- 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
- 「トイレ、ベンチ等クリーンアップ大作戦」(特別洗浄等)の展開によるおもてなし水準の向上

【取組 5】和の文化発信イベント等による賑わいの創出

- 七夕飾り等の季節の風物詩を演出し、外国語でも解説して日本文化に触れる機会を提供

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もてなし、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・安心して楽しんでいただきます。

【取組 6】安全・安心の確保(防犯、感染症対策等)

- 「公園でおもてなし巡回」を職員が毎朝夕等に実施し、来園者への声掛けとともに、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
- 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

【取組 7】バリアフリー・ユニバーサルデザインの充実

- 利用者・当事者による公園施設点検を実施し、バリアフリー向上に反映
- バリアフリー対応園路ルートをリーフレットに表示し、ホームページにも掲載
- 新規作成する公園ホームページではユニバーサルデザインを採用

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

スポーツ活動の充実などにより、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 8】スポーツ活動の推進

- スポーツに親しむ機会の拡大を図り、地域の健康づくりを促進

【取組 9】五輪レガシーの構築・東京都への協力

- 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ご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

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。
- ・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。

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

- ・GPS位置情報システムを活用し、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。

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」等の景観を創出

- ・高井戸公園の景観を代表する「パークビュースポット」をあおぞら会議等を活用して、利用者とともに創出していきます。また、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。

②生物多様性の保全

- ・公園のゾーンごとに育成等を図るべき生物相を把握し、継続的にモニタリングを行いながら、適切な対策を講じます。

③環境に配慮した維持管理

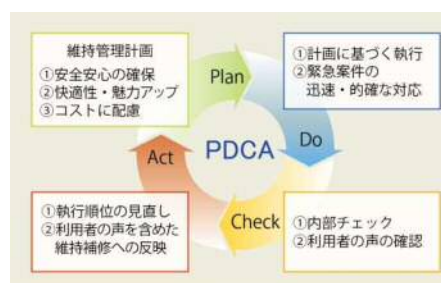
- ・樹木剪定等で発生した枝葉は、チップ化等を推進します。

④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」に基づき、ピクトサインを用いた情報提供など、誰もが安心して利用できる案内対応を実施します。

⑤効率的で良質な維持管理

- ・特約店と連携を図り、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。
- ・近隣公園共同作業等の公園間連携による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。



PDCAサイクルに基づく計画的な維持管理

(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 新技術の導入等による効果的な維持管理

- ・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・機能等を高めています。

② ボランティアや住民等による維持管理の推進

- ・高井戸公園の利用者が主体となった地域コミュニティの創出を支援し、花壇管理や清掃等の活動機会や場の提供・提案につなげます。

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

- ・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処します。

② 地震や大雨等、自然災害時の対応 ※4(2)参照

- ・公園協会の作成した「気象災害対策計画書」「震災対策の手引き」等のマニュアルに基づく対応を実施します。
- ・集中豪雨等に備え、「公園別ハザードマップ」を制作、その後の被害履歴に応じて更新していきます。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・地元区等との連携のもと組織を挙げて迅速な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。

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 | <ul style="list-style-type: none">・園路、樹木、遊具、トイレほか公園施設を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 | <ul style="list-style-type: none">・樹木点検員による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、落枝の多いケヤキについては毎木調査によってリスト化を図り、各ケ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 |
| 施設の安全点検 | <ul style="list-style-type: none">・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ともに修理等適切な対応を実施 |

(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 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 | <ul style="list-style-type: none">・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速やかに設置・「大雨、風害」と「雪害」の履歴を示すハザードマップを活かし、台風襲来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、事前訓練や被害履歴のある公園では事前水防対策を実施 |
| 民間気象会社と連携した気象情報の収集 | <ul style="list-style-type: none">・民間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 | <ul style="list-style-type: none">・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無線通信網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等により平時から災害に備えます。
- ③防災施設の位置や使用方法等について、平時から地域住民に向けた普及啓発を行います。

(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的確に把握するほか、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。特に発生のおそれのある公園では、都の指示に基づき蚊の発生抑制剤の散布を行います。
- ②鳥インフルエンザ等、他の生物系ハザード要素についても、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 | <ul style="list-style-type: none"> ・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 | <ul style="list-style-type: none"> ・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 | <ul style="list-style-type: none"> ・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 | <ul style="list-style-type: none"> ・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 | <ul style="list-style-type: none"> ・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 | <ul style="list-style-type: none"> ・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、東京都との情報連絡体制を確保します。
- ②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。



(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、有刺植物等の撤去や移植等を行い、子どもたちの安全確保に努めます。
- ②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に公園灯周りの支障枝除去を定期的に行います。
- 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 からの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、地域との連携を進め、地域ぐるみでの安全・安心確保に取り組んでいきます。
- ⑥園地の拡張整備工事に協力し、東京都や杉並区、関係機関との連携の上で、来園者の安全確保に努めます。

(3) 要望やオリンピック・パラリンピックを契機とした施設補修、施設改良への取組

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、現地確認を行い、関連情報を収集したうえで、安全・安心、利用者ニーズ、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みます。

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（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

○ 利用者ニーズを捉えた的確な施設改修

- ・利用特性や利用者ニーズを勘案し、都と協議のうえ、緊急性や公共性の観点から優先順位を判断します。
- ・様々な立場の意見を把握するとともに、あおぞら会議等を活用し、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修とします。
- ・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。
- ・東京都による園地拡張整備工事に対しては、魅力のある公園づくりにつながるよう積極的に協力します。

(3) オリンピック・パラリンピックを契機とした取組（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維持

- ・オリンピック・パラリンピック開催を契機として、ユニバーサルデザインの視点から公園内施設を点検、維持を行います。（例、車いす利用者の視点に立った支障物除去など）

② 地域の誇りとなる「パークビュー」等の景観形成

- ・公園の景観を代表する「パークビュースポット」をあおぞら会議で利用者と共に創出し、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。

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、所縁のある名木については、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。

3. 資金投入の考え方

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。

| | | | |
|------|------|------|---|
| 施設管理 | 遊具 | 遊具広場 | <p>◆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。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 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程に基づき専門家の精密点検を年 2 回実施 |
| 施設管理 | 便所 | 園内全域 | <p>◆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。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 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 3 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一作業等を実施 |
| 排水施設 | 園内全域 | 園内全域 | <p>◆地形特性から、北東入口部、神田川方向への雨水や土砂流出に留意する。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 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 |