

東京都立東京臨海広域防災公園
事業計画書

西武造園株式会社

目 次

I 支出計画	1
II 事業計画	
1 管理運営に関する基本的事項	2
(1) 公の施設の管理に対する基本的考え方	2
(2) 都立公園の管理における基本理念	3
2 人員配置計画等	5
(1) 人員配置計画	5
(2) 組織体制・指揮命令系統と役割分担	9
(3) 人材の確保と職員の技術・能力向上への取組	11
3 運営管理計画	13
(1) 都立公園の管理運営についての方針と具体的な取組	13
(2) 利用者要望の把握方法と管理業務への反映方法	15
(3) 質の高いサービスを提供するための具体的な取組	17
(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	19
(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	21
4 施設維持管理計画	23
(1) 適切な維持管理を行うための取組	23
(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	25
(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	27
(4) 維持管理業務の進め方	29
5 基幹的広域防災拠点としての取組	30

I 支出計画

単位：千円

年 度	提案額
令和1年度	9,083
令和2年度	54,496
令和3年度	54,496
令和4年度	54,496
令和5年度	45,412
計	217,983

II 事業計画

1 管理運営に関する基本的事項

(1) 公の施設の管理に対する基本的考え方

1) 指定管理者の役割

都立公園は、都民の福祉の増進と生活文化の向上に寄与することを目的として設置された公の施設です。指定管理者は、公園の設置目的と、東京都の「パークマネジメントマスタープラン」（平成 27 年 3 月）をふまえ、行政（東京都）の代行者として、関係法令等を遵守し、平等かつ公平な取り扱いによる安全で快適な公園管理運営を行う責務があります。

2) 基本的な考え方

●東京都とともに、さらに魅力ある公園づくりを推進

私たちは、指定管理者としての役割を踏まえ、東京都が掲げるパークマネジメントマスタープラン「『世界の都市・東京』の公園を創るパークマネジメント」を実践するとともに、東京都とともに、さらに魅力ある公園づくりに挑戦していきます。

1. 東京 2020 オリンピック・パラリンピック後を見据えた「都市の魅力を高める」公園づくり

東京 2020 オリンピック・パラリンピック開催後のインバウンド対応及び有明地区の人口増加への対応として、あらゆる利用者が公園を快適かつ安全にご利用いただけるようなユニバーサルサービスを充実させます。さらに、公園における運動性を高めたレクリエーションプログラムを充実させ、都民の健康増進に寄与します。

2. 首都直下地震に備える「高度防災都市を支える」公園づくり

東日本大震災での経験や首都直下地震、南海トラフ巨大地震等への備えを踏まえて、緊急時における連絡手段の確保や帰宅困難者への対応等を継続して行うとともに、日ごろから定期的な訓練を実施し、発災時における対応の強化・充実に努めます。また、都民が楽しく気軽に参加できる防災学習プログラムなども開催し、都民一人一人の防災力向上に寄与します。

3. 地球環境へ配慮した「生命を育む環境を次世代に継承する」公園づくり

世界的なエネルギー大量消費等による地球環境への負荷増加による地球温暖化への懸念や、生物多様性に対する国際的な危機意識は年々向上しています。公園の管理運営においても生物多様性向上に配慮した植物管理や、省エネルギー化を推進します。また、環境学習プログラムの開催などを通じて、都民への普及啓発活動も実施します。

4. 少子高齢化社会や多様なニーズに対応する「豊かな生活の核となる」公園づくり

少子高齢化が急速に進む社会に対応し、より多様な利用者のニーズに応え、快適・安全に利用できる公園づくりに努めます。利用者からの声を広く収集し、PDCA マネジメントサイクルによって管理業務へ反映します。また、公園の広場などを活かして、高齢者の健康づくりや子育て支援、世代間交流を推進するプログラムを開催し、公園が核となった地域のにぎわいづくり・活性化にも取り組みます。



(2) 都立公園の管理における基本理念

1) 東京臨海広域防災公園の管理運営における基本理念

私たちは、公の施設の管理における基本理念や、「東京臨海広域防災公園マネジメントプラン」に掲げられた、今後の10年間を見据えた公園づくりの目標や方針等を踏まえ、都立東京臨海広域防災公園（以下、「本公園」という。）の管理運営を行います。

基本理念1. 国際的な観光拠点としてのサービス拡充と健康増進への寄与

本公園が立地する有明地区には、東京2020オリンピック・パラリンピック競技会場が複数設置されます。また、東京ビッグサイトには大会メディアセンターが設置されます。大会の開催に向けて、公園に訪れる多様な利用者に配慮した改修や、施設等の快適性の向上に努めます。

また、国内外からの利用者増加を見込み、園内掲示物等の多言語化や、ユニバーサルサービスの充実に取り組むとともに、日本を代表する防災公園として、インバウンド誘致の広報・PR活動を実施します。



公園案内板での掲示の様子

基本理念2. 基幹的広域防災拠点としての機能を発揮する安全・安心の対応と体制

本公園は、「東京湾臨海部基幹的広域防災拠点」として整備されています。平常時には、関係機関と連携した各種防災訓練を定期的に行います。また、防災に関する体験学習プログラムの実施、訓練の受け入れの場として利用していただくための広報・PRを行う等、都民の防災力向上に寄与します。

発災時には、基幹的広域防災拠点の速やかな開設に向けて国営公園や関係機関等と密に連携し、迅速かつ的確に対応できる体制を整えます。



防災学習プログラムの実施

基本理念3. 生命を育む環境への配慮と普及啓発活動

東京湾臨海部の緑の拠点として、快適・清潔な空間の維持管理を徹底するとともに、市民協働による花の彩り等をさらに充実させ、魅力的な憩いの場を提供します。現状の花修景については開花リレーの拡充を図り、年間を通して花が楽しめる公園として利用者を迎えます。

また、気象災害等による倒木や枯損木については、都と協議の上、補植等を行い、都市空間における貴重な緑空間の保全に努めます。



13,000本のチューリップ花壇

基本理念4. 多様な連携による魅力向上プログラムの充実

都立公園の魅力をさらに高め、東京都の活性化に寄与するため、民間活力の導入・多様な連携によるプログラムを拡充します。近隣施設等とも連携し、公園の利用促進や地域のにぎわいづくりに取り組みます。

東京2020オリンピック・パラリンピックの開催を契機として、本公園の広大な園地を活用した様々な運動性を高めたレクリエーションプログラム、近隣の新規マンション建設による増加人口を取り込むための子どもから大人、高齢者の方まで、どなたでも気軽に参加できるプログラムを実施します。



生きものと触れ合える
「移動式動物園」

2) 企業法人のノウハウ・実績の活用

私たちは、本公園の管理運営業務に必要な経験・実績と知識やネットワークをもつ企業法人です。公園の基本理念を実現するために、専門性や特性を発揮して民間の力の活用を図るとともに、豊富な実績と知識を最大限活用し、トータルにコーディネートします。

また、多様なネットワークを活かし、(株)NHKアート、(一社)防災教育普及協会をはじめとする協力企業・団体や関係機関・近隣施設との連携や、地域や都民・ボランティアとの協働を促進します。

① 豊富な実績と知識を持つ企業法人によるトータルマネジメント

西武造園株式会社

● 全国の都市公園等での実績を活かしたパークマネジメント

● 西武グループカを活かした広報やイベント実施

● 高品質な維持管理

- わが国を代表する都市公園である国営昭和記念公園や国営武蔵丘陵森林公園、国営東京臨海広域防災公園、都立公園 3 グループ、横須賀市長井海の手公園 ソレイユの丘等、全国 61 箇所（施設数 459 箇所・令和元年 8 月現在）の都市公園等の管理運営に携わっています。
- パークマネジメントのエキスパートとして、公園を核とした緑豊かな地域づくり、まちづくりに貢献し、「都市公園コンクール 管理運営部門」での受賞等、質の高い管理運営が評価されています。
- 西武鉄道(株)をはじめ様々な企業が属する「西武グループ企業」の一員であり、西武グループの各企業と連携した集客促進や公園の PR、プログラム等を実施します。
- 当法人においては、2014 年に ISO14001（環境マネジメントシステム）、2000 年に 9001（品質マネジメントシステム）を認証取得しています。
- ISO140001・ISO9001 とともに、造園工事及び植栽の維持・育成の管理、施設の運営及び企画・管理（運営管理・植栽管理・施設管理）を適用範囲としており、環境に配慮した管理運営を実施します。



全国の都市公園等での
パークマネジメントの実績
(国営昭和記念公園)

種別	行動指針	主な取組内容
環境 マネジメントシステム	環境教育実施による環境意識の向上	年 2 回以上環境に関するプログラムまたはイベントの実施
品質 マネジメントシステム	サービスの質の向上	研修をはじめとする教育・訓練の実施によるスタッフのスキルアップ

高い技術力

所属する
有資格者

協力企業
ネットワーク

請負工事業 **造る**

国・地方自治体等の
公の施設の施工、企画・設計



維持管理事業 **育てる**

オフィスビル、マンション、
公園などの造園空間の維持管理



管理運営事業 **活かす**

公園等の管理運営



② 多様な協力企業ネットワークの活用

私たちが、これまでの管理運営において既に構築している、地域・近隣施設・関連機関等との連携をより一層充実させます。

当法人は、企業グループに属しており、公共交通・ホテル事業などグループ企業の強みを活かした連携にも取り組みます。また、東京湾臨海部における緑空間の施工実績があり、(株)NHKアート、(一社)防災教育普及協会をはじめとする多数の企業・団体等とのネットワークを構築しています。これらの多様なネットワーク・連携体制により、本公園の魅力さをさらに高めます。

2 人員配置計画等

(1) 人員配置計画

ア 総括表

※国営公園の配置人員を含めて記載してください。また、都立公園分の配置人員がわかるように記載してください。

	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		
管理所 配置人員	業務責任者 （都立公園所長）	都立公園マネジメント総責任者、 年間管理、渉外、営業企画、 植物管理等	公園の管理運営等の実務経験者 （実務経験年数5年） 公園管理運営士	○	—	—	40時間	都立
	業務担当者 （都立公園副所長）	日常巡回、施設管理、催事 （イベント・講習会の企画運営）、 広報、協働事業等	イベント企画・運営実務経験者、 類似施設における管理運営等の 実務経験者	○	—	—	40時間	都立
	総括責任者 （国営公園 管理センター長）	公園業務全体の企画立案 統括マネジメント （公園業務 トータルコーディネーター） ※植物管理運営業務責任者兼務	防災士 1級造園施工管理技士 公園管理運営士 公園の管理運営等の実務経験者	○	—	—	40時間	国営
	施設・設備維持管理 業務責任者 （国営公園 管理副センター長）	施設運営維持管理、催事 （講習会・イベント・教室）	防災士 公園の管理運営等の実務経験者	○	—	—	40時間	国営
	収益施設等管理運営 業務責任者	収益施設等管理運営業務	公園の管理運営等の実務経験者	○	—	—	40時間	国営
	植物管理業務担当者	植物・清掃管理、協働事業業務	1級造園施工管理技士 公園の管理運営等の実務経験者	○	—	—	40時間	国営
	施設・設備維持管理 業務担当者	施設・設備維持管理業務 責任者補佐業務	公園の管理運営等の実務経験者	○	—	—	40時間	国営
	総務・広報業務担当者	総務・広報業務	公園の管理運営等の実務経験者	○	—	—	40時間	国営

※職員一人ごとに記入してください。

※役職については、公園を管理運営するうえで必要と思われる役職（所長、警備員等）を記入してください。

※能力、資格、実務経験等は実際に配置する予定職員を想定のうえ記入してください。

※雇用形態は該当する欄に○をつけてください。その他の場合は具体的な雇用の形態を記入してください。

※「業務委託」については、警備や時間外の施設管理等に必要な人員を委託によって充てる際に記入してください。

※本表とは別に職員のローテーション表を作成し提出してください。（標準1か月分：様式任意）

役職	担当業務内容（具体的に）	能力、資格、実務経過年数等	雇用形態			一週間の勤務時間	備考
			常勤	非常勤	委託		
パークスタッフ 1	受付催事担当各種作業補助	類似施設の接遇サービス経験者又は同等以上の能力	○	-	-	40 時間	国営
パークスタッフ 2	受付催事担当各種作業補助	類似施設の接遇サービス経験者又は同等以上の能力	○	-	-	40 時間	国営
パークスタッフ 3	受付催事担当各種作業補助	類似施設の接遇サービス経験者又は同等以上の能力	○	-	-	40 時間	国営
パークスタッフ 4	受付催事担当各種作業補助	類似施設の接遇サービス経験者又は同等以上の能力	○	-	-	40 時間	国営
パークスタッフ 5	受付催事担当各種作業補助	類似施設の接遇サービス経験者又は同等以上の能力	-	○	-	20 時間	国営
パークスタッフ 6	受付催事担当各種作業補助	類似施設の接遇サービス経験者又は同等以上の能力	-	○	-	20 時間	国営
パークスタッフ 7	受付催事担当各種作業補助	類似施設の接遇サービス経験者又は同等以上の能力	-	○	-	20 時間	国営
パークスタッフ 8	受付催事担当各種作業補助	類似施設の接遇サービス経験者又は同等以上の能力	-	○	-	20 時間	国営
パークスタッフ 9	受付催事担当各種作業補助	類似施設の接遇サービス経験者又は同等以上の能力	-	○	-	20 時間	国営
パークスタッフ 10	受付催事担当各種作業補助	類似施設の接遇サービス経験者又は同等以上の能力	-	○	-	20 時間	国営
パークスタッフ 11	受付催事担当各種作業補助	類似施設の接遇サービス経験者又は同等以上の能力	-	○	-	20 時間	国営
パークスタッフ 12	受付催事担当各種作業補助	類似施設の接遇サービス経験者又は同等以上の能力	-	○	-	20 時間	国営
パークスタッフ 13	受付催事担当各種作業補助	類似施設の接遇サービス経験者又は同等以上の能力	-	○	-	20 時間	国営
パークスタッフ 14	受付催事担当各種作業補助	類似施設の接遇サービス経験者又は同等以上の能力	-	○	-	20 時間	国営
パークスタッフ 15	受付催事担当各種作業補助	類似施設の接遇サービス経験者又は同等以上の能力	-	○	-	20 時間	国営

管理所配置人員

※職員一人ごとに記入してください。

※役職については、公園を管理運営するうえで必要と思われる役職（所長、警備員等）を記入してください。

※能力、資格、実務経験等は実際に配置する予定職員を想定のうえ記入してください。

※雇用形態は該当する欄に○をつけてください。その他の場合は具体的な雇用の形態を記入してください。

※「業務委託」については、警備や時間外の施設管理等に必要な人員を委託によって充てて記入してください。

※本表とは別に職員のローテーション表を作成し提出してください。（標準1か月分：様式任意）

役職	担当業務内容（具体的に）	能力、資格、実務経歴年数等	雇用形態			一週間の勤務時間	備考
			常勤	非常勤	委託		
パークスタッフ 16	受付催事担当各種作業補助	類似施設の接遇サービス経験者又は同等以上の能力	—	○	—	20 時間	国営
パークスタッフ 17	受付催事担当各種作業補助	類似施設の接遇サービス経験者又は同等以上の能力	—	○	—	20 時間	国営
パークスタッフ 18	受付催事担当各種作業補助	類似施設の接遇サービス経験者又は同等以上の能力	—	○	—	20 時間	国営
パークスタッフ 19	受付催事担当各種作業補助	類似施設の接遇サービス経験者又は同等以上の能力	—	○	—	20 時間	国営
パークスタッフ 20	受付催事担当各種作業補助	類似施設の接遇サービス経験者又は同等以上の能力	—	○	—	20 時間	国営
パークスタッフ 21	受付催事担当各種作業補助	類似施設の接遇サービス経験者又は同等以上の能力	—	○	—	20 時間	国営
パークスタッフ 22	受付催事担当各種作業補助	類似施設の接遇サービス経験者又は同等以上の能力	—	○	—	20 時間	国営
収益スタッフ 1	物販・飲食施設担当各種作業補助	類似施設の接遇サービス経験者又は同等以上の能力	—	○	—	20 時間	国営
収益スタッフ 2	物販・飲食施設担当各種作業補助	類似施設の接遇サービス経験者又は同等以上の能力	—	○	—	20 時間	国営
収益スタッフ 3	物販・飲食施設担当各種作業補助	類似施設の接遇サービス経験者又は同等以上の能力	—	○	—	20 時間	国営
収益スタッフ 4	物販・飲食施設担当各種作業補助	類似施設の接遇サービス経験者又は同等以上の能力	—	○	—	20 時間	国営
警備員	警備業務（開閉門等）		—	—	○	—	都立

管理所配置人員

業務委託

※職員一人ごとに記入してください。
 ※役職については、公園を管理運営するうえで必要と思われる役職（所長、警備員等）を記入してください。
 ※能力、資格、実務経歴等は実際に配置する予定職員を想定のうえ記入してください。
 ※雇用形態は該当する欄に○をつけてください。その他の場合は具体的な雇用の形態を記入してください。
 ※「業務委託」については、警備や時間外の施設管理等に必要な人員を委託によって充てる際に記入してください。
 ※本表とは別に職員のローテーション表を作成し提出してください。（標準1か月分：様式任意）

標準ローテーション表

項目	1 日付		2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	備考
	日	月	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	
業務責任者 (都立公園所長)		○	○	○	○					○	○	○				○	○	40時間/週 (週休2日)
業務担当者 (都立公園副所長)	○				○	○				○	○	○				○	○	40時間/週 (週休2日)
予 定			(防災体験学習施設 休館日)							(防災体験学習施設 休館日)		定例会議					(防災体験学習施設 休館日)	※プログラム開催時(2回/月程度)に 合わせ、臨時従業員出勤 ※イベント開催時は、規模等に合わせた 臨時従業員出勤による随時増 員を図る

項目	17 日付		18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	備考	
	火	水	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火		
業務責任者 (都立公園所長)	○	○	○			○	○	○	○	○			○	○	○	○	○	40時間/週 (週休2日)
業務担当者 (都立公園副所長)		○	○	○		○	○			○	○	○				○	○	40時間/週 (週休2日)
予 定								(防災体験学習施設 休館日)								(防災体験学習施設 休館日)		※プログラム開催時(2回/月程度)に 合わせ、臨時従業員出勤 ※イベント開催時は、規模等に合わせた 臨時従業員出勤による随時増員を図る

(2) 組織体制・指揮命令系統と役割分担

1) 基本的な考え方

私たちは、本公園を円滑に管理するため、以下の方針に基づき、指揮命令系統・連絡調整機能を発揮する体制を確立します。緊急時には、東京都をはじめ、地元自治体や消防署・警察署等と円滑な連絡・連携を進め、適切な対応を行います。

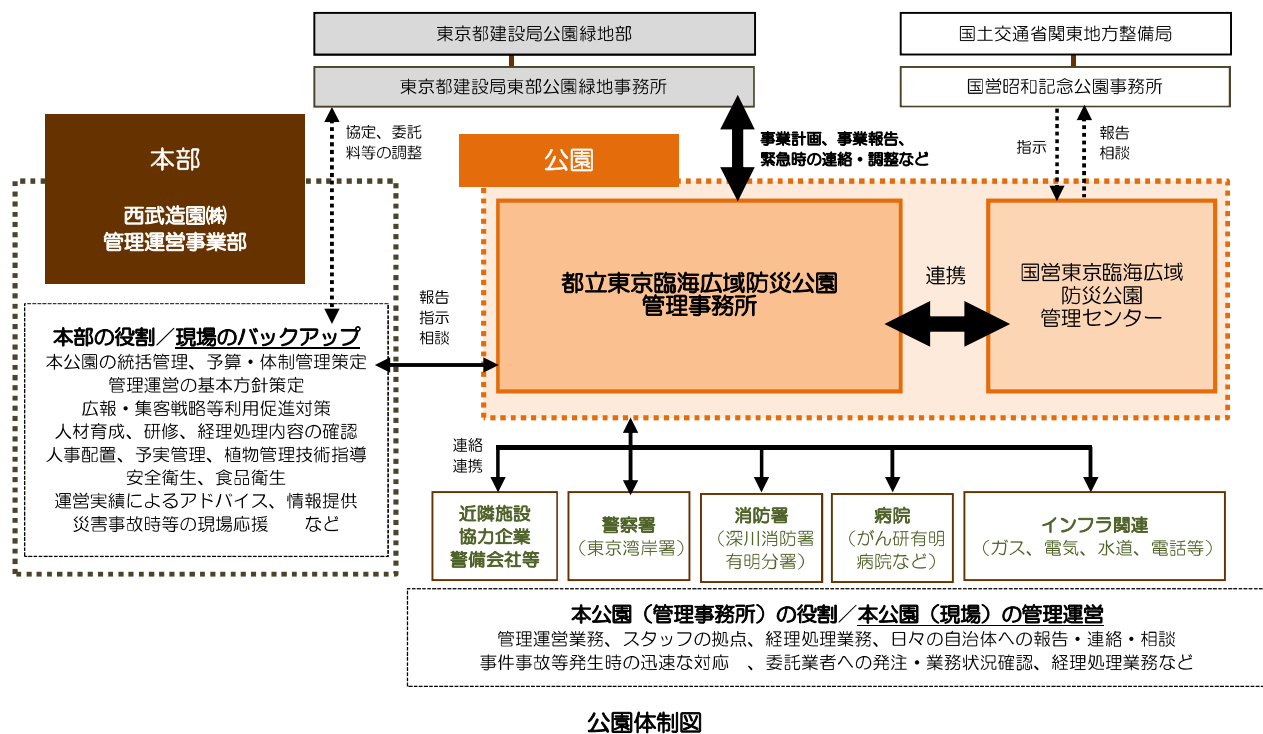
- 国営公園と一体となった効率的・効果的な指揮命令体制の構築
- 日常の綿密な報告・連絡・相談による、東京都や国事務所、近隣の一時滞在施設、消防・警察などとの連携体制の確立
- 国営公園と連携し、公園スタッフ全員を対象とした定期的な訓練の実施
- 発災時・緊急時における本部からの人員・資材の支援

2) 組織体制及び指揮命令系統

私たちは主体的に問題を解決する力、変化に対応する力、実行する力といった「現場力」を重視し、公園管理に必要な専門的知識・経験豊かなスタッフを配置して、責任ある事業執行を進めます。災害発生時には、本部と公園管理事務所が密に連携するとともに、国営公園や関係機関などとも連携し、迅速な情報共有、問題・課題の早期解決に「組織力」で対応します。また、協力企業とのネットワーク等を活用して、緊急時などにおける支援体制の構築を図ります。

① 平常時

・「本部」を西武造園(株)内に設置し、下図のような役割で事業を執行します。



② 夜間

- ・夜間や休園日における組織体制、役割分担については、原則として平常時と同様の体制を整えます。
- ・夜間や休園日に気象災害注意報や警報の発令が予想されるときは、気象災害対策計画書に基づき、状況に応じた「連絡体制」「待機態勢」をとります。
- ・夜間・早朝等、開園時間外に災害が発生した場合は、公園所長の業務用携帯電話を通じて東京都・本部、関係機関へ連絡を取り合うとともに、必要に応じて速やかに現地に参集します。利用者や地域住民の安全を確保するとともに、東京都・本部および国営公園管理者や関連機関との間で連絡・調整を行います。

③ 発災時

- 大規模地震や災害発生時には、速やかに緊急時体制を整え、東京都や関係機関、国営公園等と連絡調整しながら迅速に対応します。
- 初動対応として利用者の避難誘導・安全確保、園内・施設の点検を行い、迅速に東京都及び本部に報告します。
- 被害があった場合は、立入りや利用を禁止にするなど安全確保措置を最優先し、二次被害の拡大を防止します。
- 本部の従業員を含め、本公園の近隣に居住するスタッフ等で、支援体制を整えます。
- ALSOK 安否情報システム等を用いて、各スタッフの状況確認を行います。
- 請負工事業で培った協力団体などのネットワークにより、首都圏一円から重機・人材などを投入することで、公園内の安全・復旧活動を加速させる協力・支援体制を確立します。
- 発災時における体制・対応を徹底するため、関係機関と連携した定期的な訓練の実施や、園内の危険箇所を示した公園ハザードマップに基づくこまめな点検等を実施します。



閉門施錠等確認訓練



合同防災訓練

(3) 人材の確保と職員の技術・能力向上への取組

1) 人材確保と配置の方針

公園の管理運営においては、さまざまな利用者ニーズを反映し、時代の変化に対応した公園管理を柔軟に実施できる人材が必要です。私たちは、以下の方針に基づいた人材を確保し、公園に配置します。

- 公平・平等・安全を基本とした公の視点を持ち、公園管理に必要な知識・姿勢を備えた人材
- 公園管理に関わる「人材・資金・情報」をトータルにマネジメントできる経験豊富な人材
- 公園の特性に応じ、「防災」「維持管理」「イベント」「協働」といった多岐にわたる知識・技術を発揮できる「専門力」のある人材
- 「おもてなし」の心を持ち、明るい笑顔で対応ができるコミュニケーション能力がある人材
- 地域の資源や情報に詳しく、地域愛のある人材

また、ワーク・ライフ・バランスや男女共同参画に配慮した職場環境を整えます。

2) 業務執行体制

本公園を効率的かつ効果的に管理運営するため、総責任者としてマネジメント全般・植物管理等を行う業務責任者（都立公園所長）と、所長補佐やイベント・広報や施設の維持管理等を行う業務担当者（都立公園副所長）を配置します。

① 円滑に業務を執行するための体制

- ・西武造園株内に本部を設置し、公園管理事務所と本部が一体となった円滑な管理運営を実践します。
- ・国営公園と合同での全スタッフによる定例会議（月1回）を開催し、公園の利用状況や課題等を情報共有し、相互連携体制を整えます。また、目標に対する取り組みの評価に基づく改善策の検討や、進捗確認、情報共有等を行い、本部の支援策等を決定・実行します。

② 本部の有資格者による支援等

- ・人材配置において、業務内容に適した専門的な有資格者の配置を積極的に進めます。また、当法人に在籍する有資格者による支援体制、資格取得の奨励などにも取り組みます。

3) 技術・能力向上の取り組み

定期的な研修（内部・外部研修、講義・ワークショップ等）や視察、OJT等によって、徹底した教育を行い、公園管理運営に必要な知識・技術の向上を図ります。特に首都直下地震や少子高齢化への対応に力を入れ、防災・安全管理や接遇をはじめとした様々なタスクをこなせるよう、レベルアップに力を入れます。また、各種マニュアルを活用して、均一で質の高いサービスを提供します。

① 就業前研修

- ・配置される業務内容等に関わらず、業務就業前の基本研修を実施します。施設の管理運営に関する法令・条例等や、設置目的・施設の特性、コンプライアンスや個人情報保護、安全管理等に対する正しい理解と知識を身に着ける内容とします。

② 業務開始後研修

- ・従業員の資質や知識・技術力の向上には、継続的かつ定期的な研修が必要不可欠です。私たちは、1年間の研修計画を策定し、計画に基づく確実な研修を実施していきます。
- ・法令遵守を基本とし、「安全」と「接遇」を優先した研修教育を行い、公共施設の管理運営に関する専門的教育（利用者の要望・苦情への対応方法、イベントの企画・実施や維持管理、安全管理、緊急時対応等）を実施することで、常にスキル・資質を向上させます。

項目	内容・方法	対象	
基本研修	接遇研修	本部職員による内部研修 ・接遇専門講師（有資格者）による研修 ・苦情対応のロールプレイング研修 ・マニュアル等の読み合わせ ・ユニバーサルサービス研修 ・動画視聴による安全対策の座学 等	全員
	コンプライアンス研修		
	個人情報保護研修		
	安全衛生研修		
情報システムセキュリティ研修	インターネットウィルス対策や個人情報保護、SNSの取り扱いについてe-ラーニング等による座学	全員	
維持管理技術研修	外部の講習会や、有資格者による指導、刈払い機作業者安全衛生講習、本部を含めた安全衛生パトロール等	全員	
普通救命救急講習	外部講師（消防署等）による研修、「普通救命講習(AED講習)」等の講座	全員	
防災訓練、緊急対応訓練	地震や火災等の災害発生時の対応、避難誘導ルートや関係機関への連絡方法等の確認、発災時を想定した訓練	全員	
類似施設等の視察	管理運営する他の都市公園等、類似施設の視察、情報共有・ネットワークづくり	担当者（業務内容経験等、考慮し、必要に応じて参加）	
イベント・広報情報共有MTG	専門家及び外部講師による研修、他公園と合同ワークショップ等		
収益担当者MTG	収益施設担当者による事業やメニューの開発、情報共有等		

【全従業員対象の研修計画予定】

③マニュアルの整備・活用

- これまでに全国の公共の施設の管理運営等を通じて培った経験を集結したマニュアルを、本公園に適した形に改定し活用します。新年度開始前や必要に応じて、内容を適宜確認・改定し、より効果的・効率的な業務遂行に努めます。
- 本公園に勤務する従業員が、マニュアルを活用することでサービス提供への品質を保ちます。

＜私たちが整備しているマニュアル類（一部）＞

項目	内容・方法
安全対策マニュアル	基本事項、事故防止及び対応、犯罪防止及び対応、火災防止及び対応、風水害対応、地震対応、応急手当、新型インフルエンザ対応等を記載
接遇マニュアル	身だしなみ、挨拶、電話対応、苦情対応等接遇の基本事項等を記載
ユニバーサルサービスマニュアル	障がい者の方に対する種別ごとの対応等を記載
個人情報保護マニュアル	個人情報の定義、収集・保管方法、取扱者等を記載
植栽管理マニュアル	作業手順、安全対策、管理内容等を記載
簡単・ローメンテナンスの花壇レシビ集	各季節の花壇デザインのレシビや、ローメンテナンスに向けた肥料、土等を記載
協働マニュアル (ボランティア運営の手引き)	ボランティア活動の規程、コーディネート手法等を記載

④人材育成に向けての健全な職場環境の整備

■「働き方改革」への取り組み

- 「働き方改革」に挙げられる「労働時間法制の見直し」に則り、業務の効率化を図ることで長時間労働の削減に取り組みます。また、「働き方改革関連法」に基づき、確実に年次有給休暇を5日以上取得させる等、法に基づいた改革に取り組みます。
- 家庭や地域生活等における考え方について、面談等を通じた理解形成やコミュニケーションを図り、従業員の考え方や、生活を取り巻く環境等を理解し、多様な生き方が選択・実現できる労働環境づくりを推進する「ワーク・ライフ・バランス」に配慮します。

■多様な働き方、ダイバーシティの推進

- 私たちは「ダイバーシティ」を「性別や人種の違いに限らず、年齢、性格、学歴、価値観等の多様性を受け入れ、広く人材を活用すること」と捉えています。本公園においても、多様な働き方、ダイバーシティを積極的に推奨します。
- 当法人が属する西武グループでは、ダイバーシティの中でも特に「女性の活躍推進」に重点的に取り組んでいます。本公園においても、「男女雇用機会均等法」、「男女共同参画社会基本法」、「東京都男女平等参画基本条例」の考え方を尊重し、雇用に配慮します。性別に左右されることなく有能な人材を採用し、仕事の役割や地位等についても性別で固定することはしません。
- 当法人においても雇用人員のうち約4割が女性従業員であり、女性管理職も増えています。今後も女性が活躍できるような職場環境を整え、積極的な女性の雇用を促進します。
- 育児休業復帰後、育児短時間勤務を希望する従業員については、本人の経験・希望、居住地等を考慮して勤務先を検討します。短時間勤務者とのバランスを考慮した業務や経費等、受入れの体制を本部・現地、両方で検討します。



女性たちの活躍

■育児休業・介護休業制度について

- 当法人は、育児・介護休業法に則り、「育児・介護休業に関する規定」を定め、育児や介護等の仕事以外の生活と仕事の両者を無理なく実現できるよう、休業の他、夜勤・時間外勤務の免除等、従業員の生活に配慮しています。
- 育児短時間勤務には、小学校就学始期（6歳）までを対象とし、これは「育児・介護休業法」に定められた措置よりも高い水準であり、子育て環境を支援する制度となっています。