

**都立明治公園**

**事業計画書**

**Tokyo Legacy Parks 株式会社**

# 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) 明治公園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) 明治公園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) 東京 2020 大会レガシーを継承する取組

### 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) 公園が持つ緑の特性を一層引き出すための新たな維持管理の考え方

## 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)
5年度	38,976	9,537	29,439
6年度	66,671	23,230	43,441
7年度	66,671	23,230	43,441
8年度	61,171	23,230	37,941
9年度	61,171	23,230	37,941
10年度	63,371	23,230	40,141
11年度	63,371	23,230	40,141
12年度	63,371	23,230	40,141
13年度	63,371	23,230	40,141
14年度	63,371	23,230	40,141
計	611,515	218,607	392,908

## 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た公の施設です。指定管理者は、法令や条例等に基づく適切な管理運営を行い、都立公園の設置目的、「東京都パークマネジメントマスタープラン」(平成27年3月)、「未来の東京」戦略 version up 2022」(令和4年2月)、「公園別マネジメントプラン改定の視点と取組イメージ」(令和4年3月)を踏まえ、行政の代行者としての責務を果たすとともに、民間ならではの創意工夫ある企画や効率的な運営等により、利用者の多様なニーズに応え、質の高いサービスを提供していく役割があります。

##### 2 基本的な考え方

私たちは、法令や社会的規範を遵守し、適正な事業活動を行い、安全で快適な公園づくりを徹底します。また、私たちの強みを生かし、多様な主体との協働・連携、地域活性化や地域価値向上に資する地域貢献、さらに効果的かつ効率的な取組や新技術の活用など、費用対効果を考慮しながら民間活力の導入を進め、公園を拠点に社会課題の解決に取り組めます。

この考えのもと、都民に信頼される指定管理者として、コンプライアンスを遵守し、スタッフ一人ひとりの能力をさらに高め、チームが一丸となって質の高いパークマネジメントを展開します。

## TOKYO LEGACY PARKs

世界に誇れる、東京という都市の“レガシー”となる公園  
責任をもって持続的に運営、「希望」と「誇り」と共に「次世代へ継承」

### 「私たちの目指す明治公園の将来像:Vision」に向けて

#### ● 東京2020大会をレガシーとして継承する公園づくり

新国立競技場・日本オリンピック委員会の本部ビルに隣接という立地特性を踏まえ、1964年大会を起点とし、東京2020大会の「記憶と感動」・「意義とレガシー」を次世代・次々世代にも継承する「シンボル」となる空間を創造します。

#### ● 民間活力の導入による新たな魅力を持った公園づくり

まちづくりにコミットする総合不動産会社を代表構成団体とし、総合商社、公園管理運営・造園の実績・ノウハウが豊富な企業、さらに、メディア・プロモーション専門企業が集結、Vision・コンセプトを共有しチーム一丸で持続的に管理運営・イノベーションを推進します。

#### ● 地震災害時への対応のため、防災機能を強化・充実した公園づくり

24時間開園している本公園の特性を踏まえ、多様な利用者が、いつでも安心して「集い」、「憩える」安全な空間を支える責任を担います。防犯カメラに加え、スピーカーも備え防災・交通情報の発信機能も付加します。

#### ● スポーツによる健康づくりの場となる公園づくり

神宮外苑エリアの大規模スポーツ施設と連携しながら、ランニングイベント等のスポーツ関連イベント実施協力や、スポーツを介した地域の交流促進・都民の健康増進に寄与する公園づくりを行います。

# 1 管理運営に関する基本的事項

## (2) 明治公園の管理運営における基本理念

### 1 基本理念とビジョン

#### Vision : TOKYO LEGACY PARKS

世界に誇る価値のある公園づくり・持続的な運営管理を目指し、事業期間終了後も次世代へレガシーとして継承するために、5つの普遍的なテーマ(理念)を私たちの取組基本方針として宣言します。



#### ① 多様性・包摂性 (Diversity & Inclusion)

・多様な価値観・文化を受容 ・インクルーシブ社会の実現に貢献



#### ② 緑・環境 (Green & Ecology)

・GX(Green Transformation)による都市緑化の推進とグリーンインフラの持続的な運営  
・地球環境・生態系保全への配慮



#### ③ 地域社会との持続的関係 (Social Partnership)

・地域社会との連携で社会課題を解決  
・エリアマネジメントの展開によるシビックプライド醸成



#### ④ エシカル思想 (Ethical Mind-Set)

・倫理観(エシカル)を重視した行動・運営・事業推進  
・公共性・公平性・透明性を自律的に実践



#### ⑤ 心身の健康・幸福 (Wellness & Well-being)

・心身の「健幸」を体感する場づくり  
・ニューノーマル社会に対応した新たな活動・拠点づくり

上記基本理念のもと、当社構成員の持つ専門的ノウハウを最大限発揮し、指定管理期間終了後に世界に誇れる、東京という都市の“レガシー”となる公園となるよう、責任をもって持続的に運営、希望と誇りと共に次世代へ継承します。

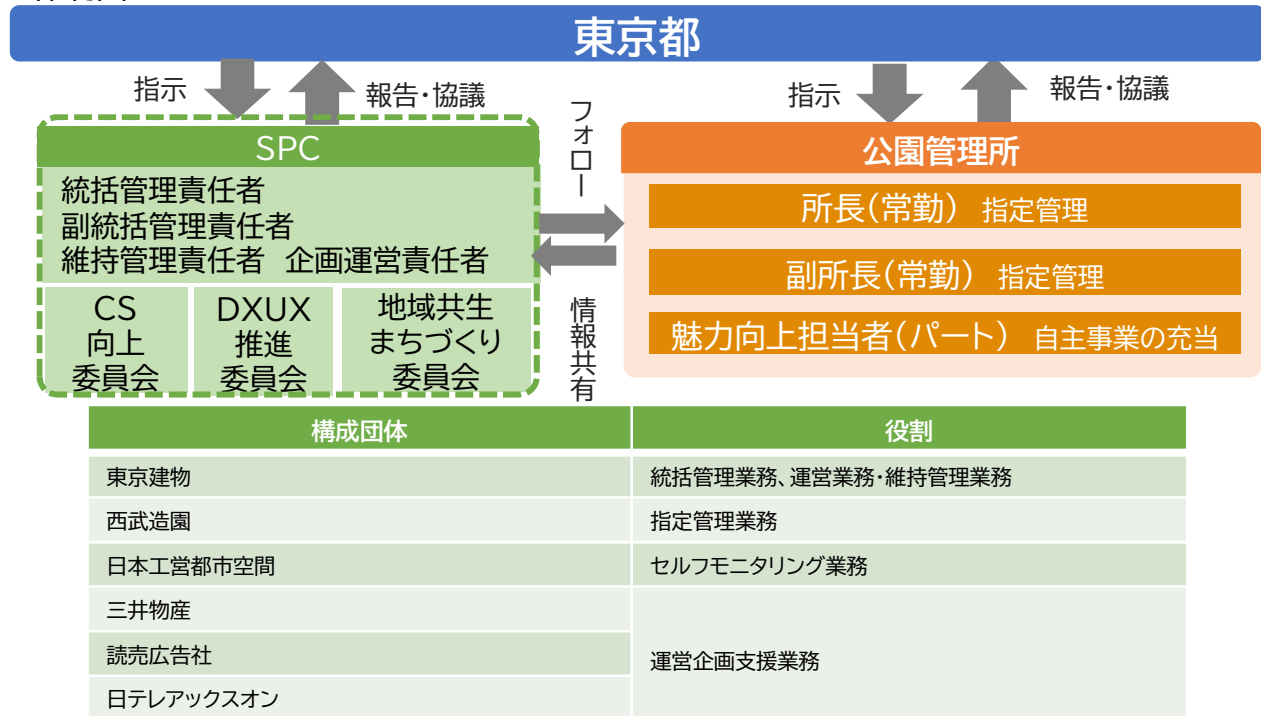
# 1 管理運営に関する基本的事項

## (2) 明治公園の管理運営における基本理念

### 2 私たちの役割

- 本事業特性、立地特性、社会背景も加味し、Vision共有の上、意欲の高いベストチームを結成
- 業界トップランナーが集結、すでに積み上げた協働実績を活かしチームワークを発揮・全体最適を追求

～ 体制図 ～



### 3 SPC(Tokyo Legacy Parks株式会社)のノウハウ、ネットワーク

東京建物	総合不動産会社。都内PPP代表企業実績4件。 約3,600㎡の「大手町の森」創出(緑の都市賞等受賞)。 都内パークマネジメント実績 (豊島区立中池袋公園指定管理者・北青山三丁目民活事業代表企業・中野区中野四季の森公園指定管理者など)
三井物産	国内最大手総合商社。shibuya good passに参画済み。 日本全国に社有林を保有(日本の国土の約0.1%)し、自然環境保全活動実施。 新国立競技場に自社林より木材を提供。 国内最大手の飲食運営子会社保有。
日本工営都市空間	建設技術コンサル・設計会社。 行政コンサル実績(国営昭和記念公園・海の中道海浜公園Park-PFI等。設計・工事監理(明治記念大磯庭園等)P-PFI代表実績(中瀬草原キャンプ場))。 モニタリング業務多数。
西武造園	国内トップクラスの実績を有する造園・維持管理会社。 指定管理実績59件400カ所超、都立公園Sランク評価5件。(2022年度実績) 本件近隣での実績豊富。 (渋谷区立宮下公園、北青山三丁目民活事業、新国立競技場造園施工など)
読売広告社	大手広告代理店。 渋谷区立宮下公園ではイベント誘致業務を実施、継続中。シビックプライド調査を毎年実施。
日テレアクセスオン	キー局系TV企画、制作会社。 イベント実績、全国区のスポンサーネットワーク、メディアPRノウハウの実績多数。



# 1 管理運営に関する基本的事項

## (3) 指定管理者の責務

### 1 事業主体としての社会的責任の考え方

#### ● 公共施設管理者たる指定管理者としての責務

私たちは、指定管理者の役割を理解し、法令や条例に基づく適正な管理運営を行うとともに、都が政策目標達成のために実施する事業・施策に積極的に協力、連携しながら対応していきます。また、大規模自然災害や危険性の高い感染症等の流行時においても、都の要請や都との協議により、都民・利用者の安全を確保する責任を果たしていきます。

#### ● 官民連携で社会の希望となる「インクルーシブパーク」づくり

多様な人・価値観・文化が交流し、新たなにぎわい・パークコミュニティを形成するためのハード・ソフト両面の仕掛けづくりを行います。発信力の強い立地性を最大限生かし、官民連携で「インクルーシブな公園」を整備・運営します。

#### ● SDGs(Sustainable Development Goals(持続可能な開発目標))への取組

SDGsにおいて定められた持続可能な世界を実現するための17のゴールについて、日頃の管理運営においても政府や自治体だけでなく、民間事業者として、私たちができることに積極的に取組、SDGsの達成に貢献するよう努めます。

#### ● 東京都都市公園制度制定150周年記念事業について

我が国の公園制度の始まりとされる明治6(1873)年の太政官布達より、令和5(2023)年で150年を迎えます。新しい都立公園として、明治公園が都民に一層親しまれるよう、その魅力を更に発信する「東京都都市公園制度制定150周年記念事業」に参加し、ロゴ等を使用し、アピールしていきます。



都市公園制度制定150周年記念事業ロゴマーク

### 2 「公共性」のある施設における「公平性」「公益性」「公正性」の確保について

#### ● 公共施設管理者たる指定管理者としての責務

都市の、地域の大切な資産である公共性の高い公園という施設を預かる事業者として、公平性・透明性の高い公園経営を責任をもって行います。私たちは「公共性」の確保とは高いレベルで「公益性」、「公平性」、「公正性」が保たれている状態ととらえています。

公益性



サービス提供や事業実施等において、特定の個人・団体を優遇しないよう十分配慮します。  
私たちは管理権限を代行する指定管理者としての責務を踏まえ、常に施設の質を高める活動を通じて「公益性の確保」を行います。

公正性



老若男女、国籍、障がいの有無に関係なく気持ちよく過ごせるよう、日頃の接客等サービスや、多様な方が参加できるプログラムを提供します。利用者の声に対して公平に対応していくため、利用者からの意見・要望を幅広く聴取し、管理運営に反映させます。すべての人に平等な扱いを実践し「公正性の確保」を行います。

公平性



乳幼児からお年寄り、障がいを持った方や外国人等様々な方にも、平等・公平に利用しやすい公園づくりを目指し、利用しやすい公園づくりとして「公正性の確保」を行います。

## 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)	
本社等	0	0	3 (Tokyo Legacy Parks(株))	代表取締役 取締役…統括管理責任者 (維持管理責任者、企画運営責任者兼務) 取締役…副統括責任者
明治公園	2	1		

※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 【明治公園】

	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	所長	明治公園の責任者、修繕（軽微なもの）、巡回、警備、利用指導	公園管理運営経験者	○		—		40	指定管理
	副所長	所長不在時の代行、修繕（軽微なもの）、巡回、警備、利用指導	公園管理運営経験者	○		—		40	指定管理
	魅力向上担当者	サービス向上業務、窓口対応、利用案内、一般事務等	類似業務経験者		○	—		40	充当額
						—			
						—			
						—			
						—			
業務委託	警備員	警備業務（大型イベント時等）		—	—	○			
				—	—				
				—	—				
				—	—				

※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）

ウ 勤務ローテーション表

役職	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	1週間の勤務時間	備考
	曜日	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		
所長	常勤		◎	◎	◎		◎	◎		◎	◎	◎		◎	◎		◎	◎	◎		◎	◎		◎	◎	◎		◎	◎		◎	40時間	
副所長	常勤	◎	○	○		◎	○		◎	○	○		◎	○		◎	○	○		◎	○		◎	○	○		◎	○		◎	○	40時間	
常勤職員出勤数		1	2	2	1	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1	2		
魅力向上担当者	非常勤	○			○	○	○	○	○			○	○	○	○	○			○	○	○	○	○			○	○	○	○	○	40時間		

◎ 公園の当日の責任者

## 2 人員配置計画等

### (2) 組織体制・指揮命令系統と役割分担

#### 1 適切な管理水準を確保するための基本的な考え方

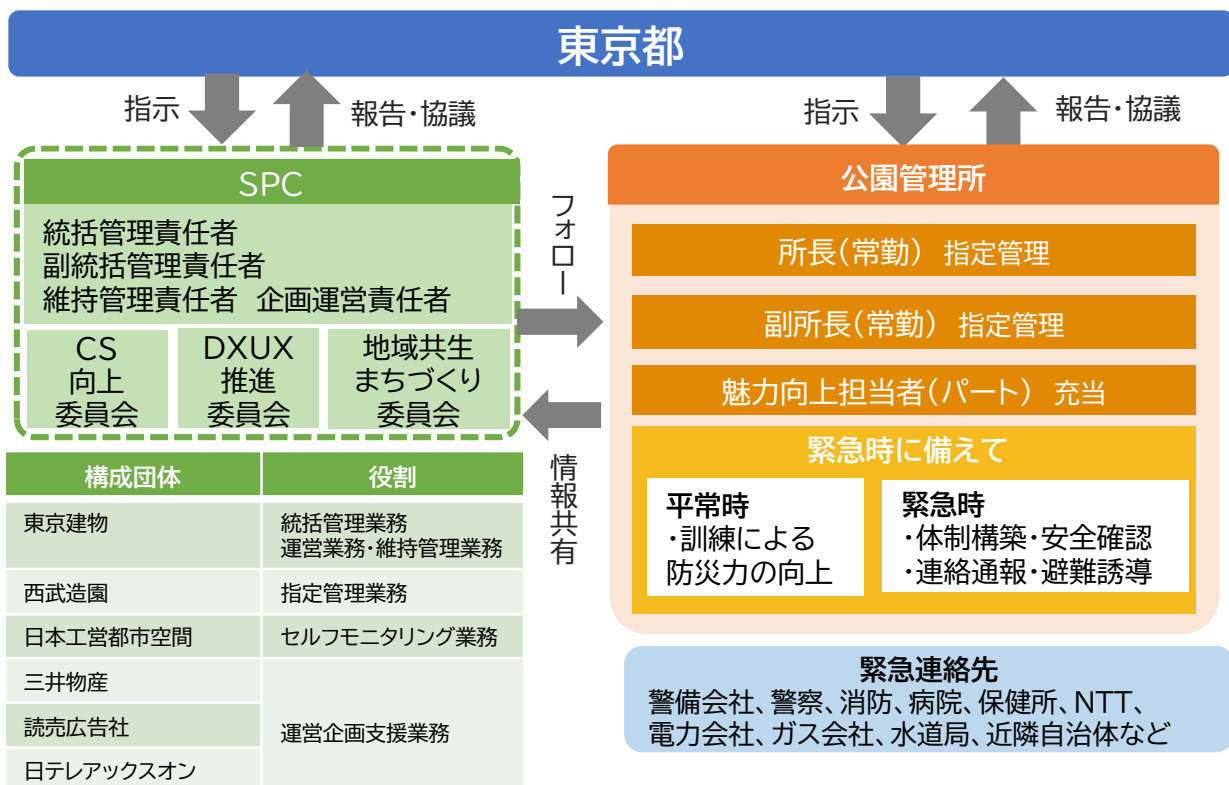
私たちは、本公園を円滑に管理するため、以下の方針に基づき、指揮命令系統・連絡調整機能を発揮する体制を確立します。緊急時には、東京都をはじめ、地元自治体や消防署・警察署等と円滑な連絡・連携を進め、適切な対応を行います。

- 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
- 園内の店舗やテナントと連携し、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・緊急時における人員・資材の支援

#### 2 組織体制及び指揮命令系統

##### ● 都とのワンストップ窓口・緊急対応

都との官民連携PJを推進中の経験・実績を活かし、円滑なワンストップ対応体制を以下構築します。



##### ● 夜間

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、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・SPCおよび店舗・テナント、関連機関との間で連絡・調整を行います。

##### ● 緊急時

緊急時には「初動対応」が重要であると捉え、整備された手順に従って、迅速に対応します。

##### ● 風水害等による被害の想定

台風や集中豪雨等、風水害の警報発表が予想される場合には、危機管理体制の確認や、気象情報の収集を行い、警報発表に備えます。

## 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 人材の確保と配置の方針

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員を確保し、公園に配置します。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。

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を行う業務責任者(所長)と、所長補佐や都民協働等を行う業務担当者(副所長)を配置します。SPCまたはその構成員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組めます。

#### 2 職員の技術・能力向上の取組

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。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「接客」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。

##### 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。

#### 【全従業員対象の研修計画予定】

時期	項目	目的	内容・方法	対象	頻度
就業前	導入研修	施設での業務全般の基礎習得	指定管理者制度について(法令、条例の確認等)、接客、コンプライアンス研修、個人情報保護、安全衛生等	全員	配属前に実施
	基本研修	接客研修 利用者サービス、コミュニケーション能力等の向上 コンプライアンス研修 施設管理運営の関係法令等の理解 個人情報保護研修 個人情報保護の重要性、管理方法の確認 安全衛生研修 職場の労働安全管理、維持管理での安全管理、食品衛生	共同本部職員による内部研修 ・接客専門講師(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	年1回
業務開始後(定期研修)	情報システムセキュリティ研修	PC等のセキュリティ意識の向上、理解	インターネットウイ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	年2回程度
	普通救命救急講習	心肺蘇生法、AED、止血法等の習得、初動対応の確認	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	年1回
	防災訓練、緊急対応訓練	発災時の避難誘導や連絡等の確認	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	随時
	維持管理技術研修	植物・施設管理技術の習得・技術向上、安全対策の確認	外部の講習会や、有資格者による指導、刈払い機作業安全衛生講習、本部を含めた安全衛生パトロール等	担当者	随時
	類似施設等の視察	サービスの向上等	管理運営する他の施設等、類似施設の視察、情報共有・ネットワークづくり	業務内容・経験等を考慮して必要に応じて参加	随時
	合同研修	類似施設・施設の管理運営ノウハウや情報共有	共同体各社や協力団体等が管理運営する施設の従業員との情報共有、グループワーク等	業務内容・経験等を考慮して必要に応じて参加	年1回程度
	協働研修	ボランティア運営技術の向上	専門家及び外部講師による研修、講習会参加、他施設の活動視察等	業務内容・経験等を考慮して必要に応じて参加	年1回程度
パークマネジメント研修	施設マネジメント技術や知識の向上	外部団体の講習会や講座等への参加、コスト管理等のマネジメント手法研修	業務内容・経験等を考慮して必要に応じて参加	年1回程度	

## 3 運営管理計画

### (1) 明治公園の管理運営についての実施方針と具体的な取組

#### 1 新たな時代のニーズに応じた管理運営の実施方針

- 顧客志向のホスピタリティサービスの展開

従来型の管理型の公園経営から一歩踏み出し、公園利用者＝顧客という視点でとらえ、あらゆるシーンで顧客に対するサービスを考え、生み出し、提供します。

- 公共施設管理者たる指定管理者としての責務

都市の、地域の大切な資産である公共性の高い公園という施設を預かる事業者として、公平性・透明性の高い公園経営を責任をもって行います。

- 地域共創での魅力づくり・回遊性向上への取組

公園利用者のみならず、公園周辺地域の声を聴き、地域共創で魅力ある公園、魅力ある地域・まちづくりを行い、本公園を地域の「誇り」にしたいと考えます。

#### 2 公共性・公平性・透明性を意識した取組

- 対面型・コミュニケーション型サービスの提供

挨拶と笑顔を基本に、ホスピタリティあふれる姿勢を心掛け、常駐職員がサービス提供にあたります。

利用者に“来てよかった”“また来たい”と思ってもらえる公園づくりとして、「おもてなし」サービスの提供に取り組みます。

受付を含め、本公園における接客は、施設の印象を左右し、利用者満足度に大きく影響を与えます。来館された方に気持ちよくご利用いただき、「また来たい」と思ってもらえるよう、「心地良い」「楽しい」「優しい」「頼れる」サービスを提供します。

サービス内容は、利用者からの要望やニーズを収集・分析を行い、「来園者をおもてなしするサービス」の水準向上に常に取り組みます。

- 関連する法令、条例等の順守徹底

本公園の管理運営において関連する法令、条例等の遵守を徹底し、公平で公正な業務を徹底するために、継続的な取組みと、スタッフ1人1人が関係する法令等の内容を十分理解した上で業務に携わります。

従業員全員を対象に、関係法令・条例や個人情報保護の重要性等、本園の業務に必要とする知識や考え方を身に着けるための「法令研修」を実施します。年1回以上、外部講師による研修も含めて定期的実施します。

- 透明性ある施設運営を意識した情報公開請求対応

東京都情報公開条例に基づく開示請求が行われた場合には、都の要請に従い、必要な情報を協議のうえで適切に対応します。

本公園の業務に関して作成または取得した文書等については、指定管理業務に関する文書提出要求に適切に対応します。そのために文書管理規程を定め、これに基づき適正に管理するとともに、情報の公開に関し必要な措置を講じます。

- 東京都コンプライアンス基本方針に基づく対応

- 反社会的勢力との取引を含む一切の関係を遮断

「東京都暴力団排除条例」を遵守して、反社会的勢力との取引を含めた一切の関係を遮断し、裏取引や資金提供を禁止します。

反社会的勢力による被害防止のため、SPCとして対応し外部専門機関と連携を密にします。

有事においては民事と刑事の法的対応を図ります。

- 適切な個人情報の取扱いと、職員研修の実施

各種許可申請やボランティア活動において個人情報を取扱う場合、個人情報保護法・東京都個人情報の保護に関する条例等の関連法令に則り対応するとともに、職員研修を定期的実施します。



### 3 運営管理計画

#### (2)質の高いサービスを提供するための具体的な取組

##### 1 質の高いサービス提供の考え方

私たちは、本公園の設置目的や東京都の方針をふまえ、質の高い「おもてなしサービス」の提供や、様々な「利用促進プログラム」の実施等によって、本公園の利用を促進するとともに利用者満足度を高めます。また、サービスの提供にあたっては、利用者との日常のコミュニケーションやアンケート等によってニーズを聴取し、社会的なニーズ等も反映しながら常に内容や質を改善させていきます。



利用者アンケート聴取イメージ

##### 2 利用促進のための具体的な取組

###### ● オールターゲットへのプレイスメイキング

すべての利用者を幅広く迎え入れ、本公園のファン・リピーター獲得を目指します。

###### ● 立地特性を踏まえた戦略的ターゲット設定

立地特性より、神宮外苑エリアのスポーツ愛好者や周辺大規模集客施設の来場者等の誘引を図ります。

###### ● 時代のニーズを反映した新たなターゲットの誘引

街頭調査の回答で多数の意見があった「電源・充電スポット」「Wi-Fi」「ラグ・レジャーシート」など、気軽に立ち寄れて、利用者それぞれが思い思いの時間を過ごすことに役立つパークアイテムを導入します。

また、休息を求める一方、多様な人・文化の交わりによる定期的な賑わいを求める声も多く、中でも多くの声があった「スポーツ」「映画」「食」などのコンテンツ等、恒常的な賑わいを創出します。地域の声を収集し、初年度より利用者の期待に応え、満足度の高い公園運営を目指します。

###### ● 公園を一緒に創るボランティアコミュニティ・仲間づくり

本公園の杜づくり等は、開園当初は完成体ではない形です。20年間かけて、今後100年続く杜を創るため、地域のボランティアチームを組成し、コミュニティ醸成を促進します。仲間をつくることにより、地域の居心地良い居場所を実現します。

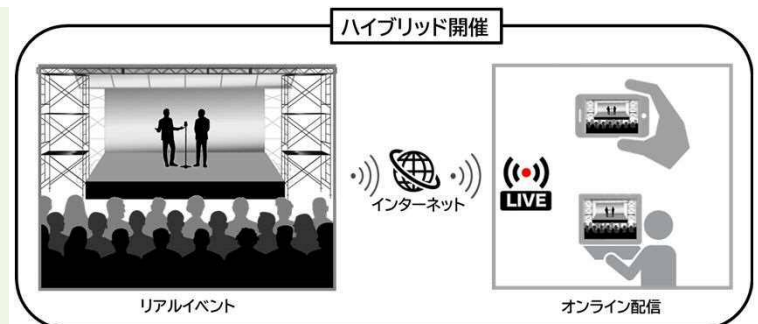


公園でのボランティア活動

##### 3 集合型イベントの実施ができなくなった場合の代替策

集合型のイベントを開催することができなくなった場合に備え、各イベントにおいて、延期、分散、非接触化等への変更をあらかじめ設定し、参加者に周知します。日常的にリアルとオンラインの同時開催のプログラムの実施・アーカイブ配信等、デジタル技術を活用したイベント実施のあり方を運営を通して模索します。

また、感染症等の流行に備え、通常のイベント開催においても人数制限や定期的な消毒、キャッシュレス決済等非接触化を進めます。



ハイブリッド開催	
オンライン開催の強み	リアル開催の強み
<ul style="list-style-type: none"><li>● 場所の制約を受けない</li><li>● 参加のハードルが下がる</li><li>● 部分参加が可能</li><li>● 感染症などの状況下でも参加可能</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>● 双方向のコミュニケーションが可能</li><li>● 五感を使ったリッチな体験ができる</li><li>● 参加者同士の交流を活性化できる</li><li>● 臨場感や一体感を演出で生み出せる</li></ul>

リアルイベントの人数を制限するなど工夫を凝らせば、

**ハイブリッド開催は「オンライン開催」「リアル開催」両方の強みを、社会情勢や環境に応じて、利用することができる**

# 3 運営管理計画

## (3)利用者要望の把握方法と管理業務への反映方法

### 1 3つの基本的な考え方

- 顧客志向のホスピタリティサービスの展開

従来型の管理型の公園経営から一歩踏み出し、公園利用者＝顧客という視点でとらえ、あらゆるシーンで顧客に対するサービスを考え、生み出し、提供します。

- 公共施設管理者たる指定管理者としての責務

都市の、地域の大切な資産である公共性の高い公園という施設を預かる事業者として、公平性・透明性の高い公園経営を責任をもって行います。

- 地域共創での魅力づくり・回遊性向上への取組

公園利用者のみならず、公園周辺地域の声を聴き、地域共創で魅力ある公園、魅力ある地域・まちづくりを行い、本公園を地域の「誇り」にしたいと考えます。

### 2 利用者要望の取り扱いの仕組み

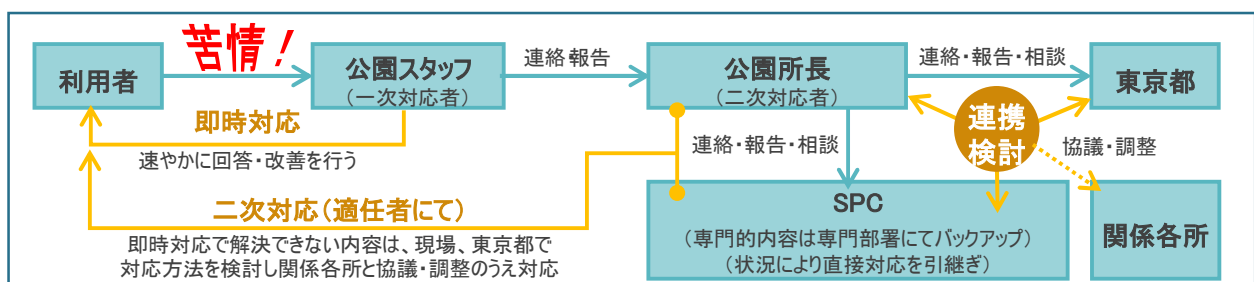
指定管理者は公平に利用者の声を把握し、業務に反映する責務があります。私たちは「公平な利用者の声の反映」を目指し、利用者の声、特に問い合わせ・苦情は利用者ニーズに関わる貴重な情報源であるとの考えのもと、的確に把握し、業務に反映することで、利用者満足度の向上に努めます。

### 3 苦情・トラブル発生時の体制

- 苦情対応の姿勢

敬語で相手の意見・言い分を聴き、事実を確認します。同じ相手の方には窓口を一本化します。公園の目的・理念・目指すべき方向性・利用マナーなどを分かりやすく丁寧に説明した上で、相手の立場になってよく話し合います。そして今後も公園利用を続けて頂けるようにお話します。

- 苦情・トラブル対応体制



- 再発防止策と記録化

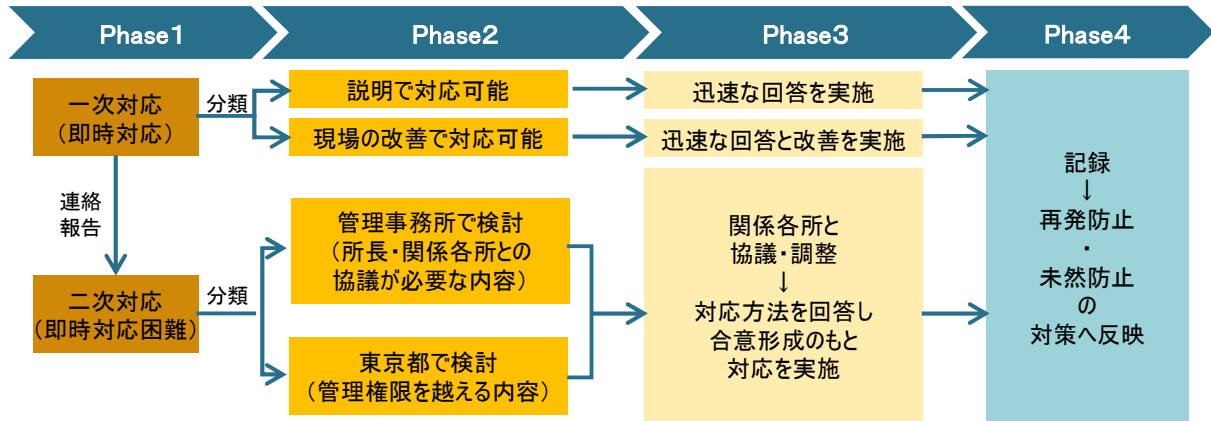
苦情やトラブルが発生した背景や発生時の状況、現場の対応、対応を通じた今後の課題等の情報を共有し再発防止に努めます。当公園及び当社や協力企業が管理運営する他施設等において、苦情やトラブルが発生した背景や発生時の状況、現場の対応について記録し、情報を共有しています。特に、過去に起こった事案や、今後起こりやすい事案については随時ピックアップし、苦情処理マニュアルに追加し、スタッフへ対応方法等の情報共有を行います。



### 3 運営管理計画

#### (3)利用者要望の把握方法と管理業務への反映方法

#### 4 トラブルが発生した場合の具体的な対応について



利用者同士のトラブルは必要に応じて指定管理者である私たちが仲介し、公正・公平・平等な対応を行い、当事者間の合意形成に努めます。

利用者からの苦情は、即対応可能が困難な場合は、内容や状況を把握したうえで、原因を分析し、対応方法を検討します。

利用者から時として解決が困難な正反対の意見が寄せられることがあります。合意形成が得られない場合や、一部の団体・利用者の意見や利用に偏るおそれのある場合は、関係者の意見を伺い、是正措置を講じます。

暴力的・脅迫的不審者や苦情常習者等、私たちだけでは対処できない場合や、問題が長期化・拡大化する可能性がある場合は、速やかに東京都や関係機関と連携し早期段階において適切に対処します。

### 3 運営管理計画

#### (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

##### 1 基本的な考え方

東京都の上位計画等をふまえ、広域的な視点を持ち、ステークホルダーと「点」ではなく「面」で地域活性化を実現できるような公園の管理運営にあたります。

千駄ヶ谷まちづくり協議会・千駄ヶ谷大通り商店街、明治神宮、新宿御苑、新国立競技場をはじめ外苑エリアの大規模スポーツ施設、地域で活動する個人・団体、行政等のすべてのステークホルダーを巻き込み、相乗的な経済波及効果を生み出すとともに「シビックプライド」を醸成し地域活性化を共創で実現します。



鳩森八幡神社は地域の誇り・文化観光資源も豊富

##### 2 具体的な取組

###### ● 「千駄ヶ谷まちづくり協議会」へ加入

地域の想いや課題を深く理解し、地域社会と共に解決するため、「千駄ヶ谷まちづくり協議会」に加入し地域社会の一員としてまちづくりに取組ます。

###### ● 周辺大規模集客施設と「連絡調整協議会」を設立

「点」ではなく「面」による賑わいを創出するため、相互にイベント状況や混雑状況を共有する「連絡調整協議会」を設立します。繁忙期対応ではイベント終了時の帰宅ピークラッシュの分散を行うため、ICTを活用したPush通知等により回遊促進策をイベント終了時を狙い実施します。

また、緊急時の防災拠点としての役割分担を協議会の中で議論することにより、有事の際にエリア全体で防災・安全管理に対応できる体制を構築します。さらに、平時より「フェーズフリー」の防災連携・意識を高めます。

###### ● 公園を一緒に創るボランティアコミュニティ・仲間づくり

本公園は開園当初は完成体ではない形です。20年間かけて、地域のボランティアチームを組成し、コミュニティ醸成を促進します。仲間をつくることにより、地域の居心地良い居場所を実現します。



公園でのボランティア活動

### 3 運営管理計画

#### (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

公募対象公園施設からの収益還元により、構成企業のノウハウを活用した以下3つの自主事業を実施します。  
【賑わいづくり】【DXを活用したPR・モニタリング】【サステナブルな杜づくり】

#### 1 賑わいづくりの基本的な考え方

##### ● 地域共創の賑わいづくり

地域の関係団体である「千駄ヶ谷まちづくり協議会」や「千駄ヶ谷大通り商店街」と連携した、地域の魅力を発信するイベント・賑わいを企画編成し実行します。事業期間の20年だけでなく、50年、100年愛されるイベント・にぎわいを創出します。

##### ● 日常的な居心地よい居場所づくり

誰もが快適に過ごせるインクルーシブな空間を実現します、遊具などのハードだけでなく、五感で感じる心地よさを追求し、誰にとっても居心地の良い空間を実現します。

##### ● 歩行者デッキ含むエリア全体を活用した【面】での賑わいづくり

公園単体だけでなく、「千駄ヶ谷」駅から続くにぎわいを誘引し、周辺施設と連携することにより、デッキの結節性を生かした【面】での賑わい・魅力度向上を実現します。

##### ● まちと時代の変化をとらえ、アップデート・継承する公園づくり

地域の声に耳を傾け、公園経営に反映します。特に地元住民を中心とした地域に愛される公園を目指し、常にアップデートし続けます。また、ボランティア活動等を通してシビックプライド・パークプライドを醸成し、都民共創の公園づくりを行います。

#### ■ 基本的な考え方を実現する特筆すべき3つの戦略

##### 【戦略①】 イベント・プロモーション専門チームを構築

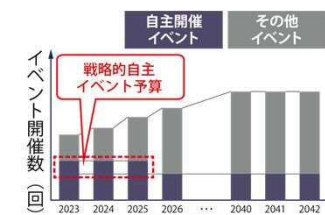
宮下公園でのイベントをマネジメントしている西武造園と、国内最大キー局制作会社である日テレ・アクセスのネットワークと制作力により、時代の変化を捉えた企画を編成し、自主事業としてイベントを実施します。読売広告社・日テレ・アクセスのネットワークを生かし、戦略的にパブリシティプロモーションを実施、公園の魅力向上に貢献します。スポンサーを活用した協賛により、持続的にイベント資金源を支えます。



イベント編成・企画・制作  
スポンサー獲得・情報発信

##### 【戦略②】 トップヘビーの戦略的イベント予算投入

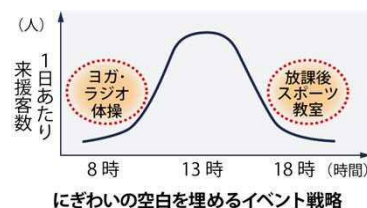
新設公園となる本公園は、開業当初は、認知度が高くはないため、イベント誘致が容易ではありません。そこで、当社は、戦略的なイベント予算を当初3年間見込むことにより、自主事業を実施し、自ら本公園の認知度向上イベントを行います。知名度・来園者数が順調に獲得できた暁には、次の段階として、協賛イベントを実施し、20年間持続的にブランディングを行います。



ブランディングを加速

##### 【戦略③】 繁閑差を解消するコンテンツマネジメント

大型イベントだけでなく、公園内では早朝のヨガイベントなど小中規模の定番イベントを仕掛けます。来園者が多い日中以外にも積極的なアクティビティを自主予算で実施することにより、恒常的な賑わいづくりと繁閑の平準化を目指します。本活動には、既に構成企業の関連団体や協力企業、公募対象公園施設のテナント候補からも協力意向を取得しており、“ONE TEAM”で取り組みます。





### 3 運営管理計画

#### (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

##### ■ イベントコンテンツ編成

- 誘致イベント・自主企画どちらも「5つのテーマに関連したイベント」のみを実施し、ブランディングを行います。
- まちづくりの思想をもって、地域団体と連携し、地域の方と共に創る、「地域コミュニティイベント」を開催します。
- 本公園の施設やイベント等にスポンサーシップを活用し、プロモーションに活用します。当グループのスポンサーネットワークを活用し、運営期間中はスポンサーとも連携・協力し、公園の認知度を拡大させます。

##### ■ テーマ別イベントの基本的考え方

5つのテーマ	イベントの基本的な考え方
Diversity & Inclusion	世代・障がいの有無・国籍問わず文化芸術等を楽しめるイベントを実施します。
Green & Ecology	環境・生物多様性・四季の移ろい等を感じるイベントを実施します。
Social Partnership	地域団体との協業やエリアの魅力向上等に寄与するイベントを実施をします。
Ethical Mind-Set	商品の購入により、社会課題解決等につながるイベントを実施します。
Wellness & Well-being	健康増進やスポーツ実施率の向上等につながるイベントを実施します。

##### ■ 基本的考え方をふまえたイベント提案

5つのテーマ	春	夏	秋	冬	項目別集客数
Diversity & Inclusion	DISCOVER JAPAN プロジェクト(各地方自治体連携)				20万人
	日本のお茶	日本のクラフト飲料	日本の食	日本の文化体験	
Green & Ecology	・社の環境教室※ (講師:濱野教授) ・キッズフリマ (MOTTAINAI)	・AthleticGreenCAMP (MORIUMIUS連携)	・紅葉プール開き※ ・どんぐりひろい※ ・エコ音楽祭 ・消防訓練※	・Christmas Candle Night ・生態系観察 ・LOHASイベント	20万人
Social Partnership	・屋外将棋大会開催※ (日本将棋連盟連携)	・千駄ヶ谷盆おどり大会サテライト開催 (千駄ヶ谷まちづくり協議会・商店会連携)	・薪能※ (鳩森八幡神社連携)	・消防署・出所式イベント※ (消防団・千駄ヶ谷まちづくり協議会連携)	15万人
Ethical Mind-Set	生産者/生産工程がみえる地方物産展(47都道府県連携)				20万人
	関東甲信越編	中四国・九州・沖縄編	東海・関西編	北海道・東北編	
Wellness & Well-being	スポーツイベント(Wellness Sunday)※毎週日曜早朝実施:ヨガ・ランニングetc				25万人
	スポーツパブリックビューイングイベント実施(サッカー・マラソンetc)				
季節別集客	24万人	25万人	28万人	23万人	100万人

※: 充当額で行う自主事業イベント

#### 【参考】構成企業による過去イベント実績イメージ



### 3 運営管理計画

#### (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

##### ■ イベント時に期待できる効果

- 「希望の広場」内の「芝生イベント広場」と呼応・相乗効果を生むイベント店舗配置

広場部分ではイベントを実施し、その周りでは仮設の店舗を配置します。新国立競技場等の大型イベント時の帰宅者の安全な導線を確認し、競技場→デッキ→公園へと続く「賑わいの連鎖」を、店舗テナントと一体となり創出します。

- 歩行者デッキを活用した千駄ヶ谷大通り商店街POP-UPマーケット

「周辺大規模施設連絡協議会」にてイベント情報を共有し、連動したイベントを実施します。イベント会場の結節点(通過点)である歩行者デッキには、「千駄ヶ谷大通り商店街」と連携した臨時店舗を出店します。臨時の店舗ワゴンを準備し、商店街の方々の負担を軽減しながら地域の魅力に触れるきっかけをつくります。また、イベント時に商店街を知ってもらうことにより、非イベント時に商店街への回遊を促し、地域全体の賑わい創出・経済波及効果追求、エリアの価値向上に努めます。

##### ■ 賑わい創出のプレイスメイキングについて

- 五感で楽しむインクルーシブなあそび場づくり

園内には自然等を五感で感じる遊具や演出を導入します。起伏を感じる地形を活用したあそび場や、車いすや障がいのあるスペシャルニーズな子供達も感じることができるイベント等、誰でも楽しめるインクルーシブな場づくりをハードだけでなく様々なソフトの仕掛けにより実現します。

- ニーズに合わせたあそび場づくり

従来の固定式の遊具だけでなく、時代の変化に合った可動式の遊具を設置します。時代の変化に沿った遊具を設置することにより、あそび場の魅力を持続的に保ち、都民の利用促進に努めます。

- 店舗連携によるにぎわいづくり

Park-PFI事業の特徴である公募対象公園施設の店舗とも連携し、公園利用者が楽しめるにぎわいづくりや憩いの空間づくりを目指します。店舗との連携により、他公園にはない魅力発信を目指します。



インクルーシブ広場イメージパース



希望の広場イメージパース

- 親子で学習・体験できる自然・生態系へのマインドづくり

都会では学ぶことが難しい自然の楽しみを、「誇りの杜」を舞台にアクティビティとして構築し、子どもたちの自発的な自然環境への意識づくりを行います。

- 日常的に散策や休憩等を楽しむ環境・居心地づくり

2021年に本公園周辺で約150人超の街頭アンケートを行った結果、公園で利用したいアイテムとして、パソコン・スマホの充電可能なモバイルバッテリー、芝生広場にて利用できるクッション・シート、可動式のテーブルベンチの希望が多数ありました。その結果を踏まえ、本公園独自のサービスとして、パークアイテムの貸出します。運営期間中に利用者の声を収集し、時代にあったパークアイテムを再選定し、居心地をアップデートします。

## 3 運営管理計画

### (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

#### 2 ICT投資・デジタル技術の導入(DX)によるデータドリブン経営の実践

##### ● ICT投資・DXによるデータ・ドリブン経営

従来公園の管理運営にはICT投資という概念が希薄でしたが、ICTによるデータをベースにDXによる業務の効率化・質の向上に持続的に取り組みます。

##### ● ICT投資による来園者情報などのデータ取得・マネジメント

利便増進施設として「スマートポール」を設置し、来園者属性・人流解析等を行い来園者のデータを取得し可視化します。イベント来園者情報など、公園で行われるあらゆるデータを一つにまとめマネジメントします。

##### ● 先進的な知見・ネットワークを有するDXに長けた構成員にてデータ分析・企画立案

DX担当構成団体三井物産により、データを分析し、課題の抽出を行います。課題改善・企画戦略を行い、データに基づいた的確な公園経営を推進、顧客満足度を高めます。



データ活用イメージ図

#### ■ データを活用したハイブリッドプロモーション

##### ● 「個人メディア」と「マスメディア」のハイブリッドPR戦略

プロモーションは拡散性が高いSNSを中心とした個人発信と、認知・話題性を意識したマスメディアを活用し、両面実行(ハイブリッド)で行います。宮下公園での実績がある読売広告社と長年キー局の制作会社として多くの取材を行ってきた日テレアクセスオンによって、専門チームを構築し、本公園の認知度向上を図ります。具体的には、個人の発信がしやすいように「フォトジェニックなイベント」を仕掛け、戦略的ターゲットとしている「女性・10～20代若者」にリーチします。彼らが多く来街する渋谷と原宿の回遊性向上に貢献します。マスメディア戦略は、日テレアクセスオンの知見・ネットワークを活用し、マスメディア掲載に求められる社会性や時代背景を意識したトレンド情報を発信することにより、幅広い認知拡大を実現します。

#### ■ 環境の変化や新たなニーズへの対応

##### ● 定期的な利用者満足度調査

原則四半期でアンケート・インタビューを主体に利用者満足度調査を実施し、内部分析の上、都に報告・共有します。また、テナント従業員なども含めた公園関係職員に対しても不定期で第三者による職員満足度調査を実施、働きやすい職場環境づくりに生かし、利用者満足度の向上にもつなげます。

##### ● ソーシャルリスニングの実施

ICTを活用したソーシャルリスニングを実施し来園者・利用者の不平不満など「声なき声」を積極的に収集し、特に園内イベント日・周辺大型イベント開催日はリアルタイムで利用者コメントを注視し、現場運営に即応し改善します。

##### ● 3つの組織横断的委員会にてPDCA・運営改善・満足度向上

テナントも参加する「CS向上委員会」・業務効率化・改善を担う「DX/UX推進委員会」・まちづくりの課題解決に向けた「まちづくり委員会」の3つの委員会を立ち上げ、利用者ニーズを具体的に公園経営に反映させます。



### 3 運営管理計画

#### (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

##### ■ サービス水準向上への取り組み

###### ● 開業・安定稼働・リニューアル以降の3段階で戦略的KPIを設定

開業当初は公園の認知向上に努め、来園者数・イベント(アクティビティ)参加者数をKPIに設定します。また、戦略的なイベント・アクティビティ実施により、公園のブランディングを行います。安定稼働後は、顧客の属性把握を行い、リピート率・滞在時間・シビックプライドをKPIに加えます。

重視する5つのKPI：①来園者数 ②イベント・活動参加者数 ③リピート率 ④滞在時間 ⑤シビックプライド



###### ● シビックプライド・パークプライドの醸成

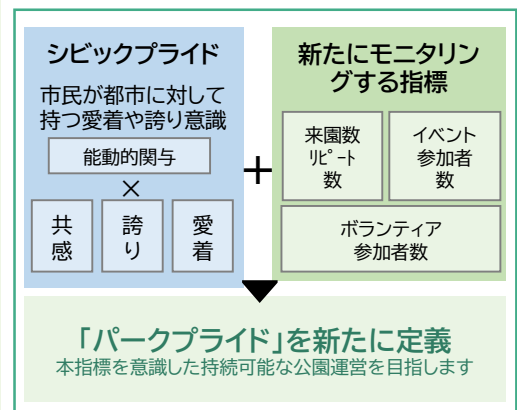
個人発信・マスメディア両面のハイブリッドプロモーションで、広く本公園の魅力を発信・拡散し、新たな利用層の獲得につなげます。プレイスメイキング・イベント実施により来園者の目的性・快適性を高め、リピーターを獲得、さらには本公園のファンをつくっていきます。本公園への関与・愛着が高まり、シビックプライドの醸成と公園への誇りの醸成へとつなげていきます。



###### ● セルフモニタリングの実施

年間来園者数・イベント参加人数・リピート率・滞在時間・シビックプライドの5つの指標により、公園運営を点数化します。「シビックプライド調査」は構成団体読売広告社により実施し、構成団体日本工営都市空間によるセルフモニタリングを実施します。

● モニタリング内容を指定管理者報告書へも反映し、都へ共有  
本公園で取得したデータ・KPI・モニタリング内容は、都に共有し、都立公園【初】に相応しい、今後の公園経営のロールモデルを目指します。公園整備(ハード整備)だけでなく、データ(ソフト)もレガシーとして次世代へ継承し、活用することにより、都の都市力向上に貢献します。





## 3 運営管理計画

### (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

#### ■ エシカルマインドをもった持続可能への取り組み

- ゴミの排出量の抑制(ゼロウェイストの実現)

園内清掃にて集まる落ち葉は、落ち葉プールへの利用やコンポストへの利用を実施し、園内での循環を目指します。また店舗に対しても使い捨てのプラスチック食器の仕様を制限し、持続的に使用が可能な食器または廃棄の負担が少ない紙製の食器の提供を実践するように指導します。

- グリーンエネルギー調達の実現

本公園で使用する電気は「非化石証書」等を活用し、全てのエネルギーを再生可能エネルギーにて調達を目指します。

- エネルギー消費量のモニタリングの自主的に実施

環境負荷低減を計測するため、園内のエネルギーについては調査を行い、毎年改善を実施します。またパークスポンサーに対しても本情報を開示し、広告費の一部を省エネルギー対策費として活用を行います。

- ゴミ収集ルール周知・徹底、ゴミ持ち帰り運動

本公園は新宿区と渋谷区に跨っており、区のゴミ収集ルールにも違いがあります。園内はもとより、テナント店舗からでるゴミについても収集ルールを定め、周知・徹底させます。また、公園利用者へもゴミの持ち帰りを呼びかけます。

- ボランティア活動や企業CSR活動の受入れ

地域住民や利用者と協働でのゴミ拾い・清掃ボランティア活動を実施、また、企業のCSR活動も積極的に受け入れ、公園の内外で連携してゴミゼロを目指します。

- 飲食店舗テナント一丸となったフードロス削減

飲食店舗に協力を求め、フードロス削減に取り組みます。公園データの提供による仕入れ等の合理化・閉店前の値引き販売推奨・NPOへの余剰フード提供を行うことをテナントと協議します。

- 地球環境にやさしいサステナブルな「パークブランド」づくり

本公園に駐車場は設置せず、公共交通機関や徒歩・自転車等での来園を促します。地球にやさしいエコな来園・地球環境にやさしいエコなライフスタイルとして醸成し、パークブランドを形成・発信していくため、関連イベントを仕掛けるなど連動運営します。

- サステナビリティレポート

本公園経営における持続可能な活動をまとめ、「サステナビリティレポート」として発行、WEB等を通じて一般公開します。



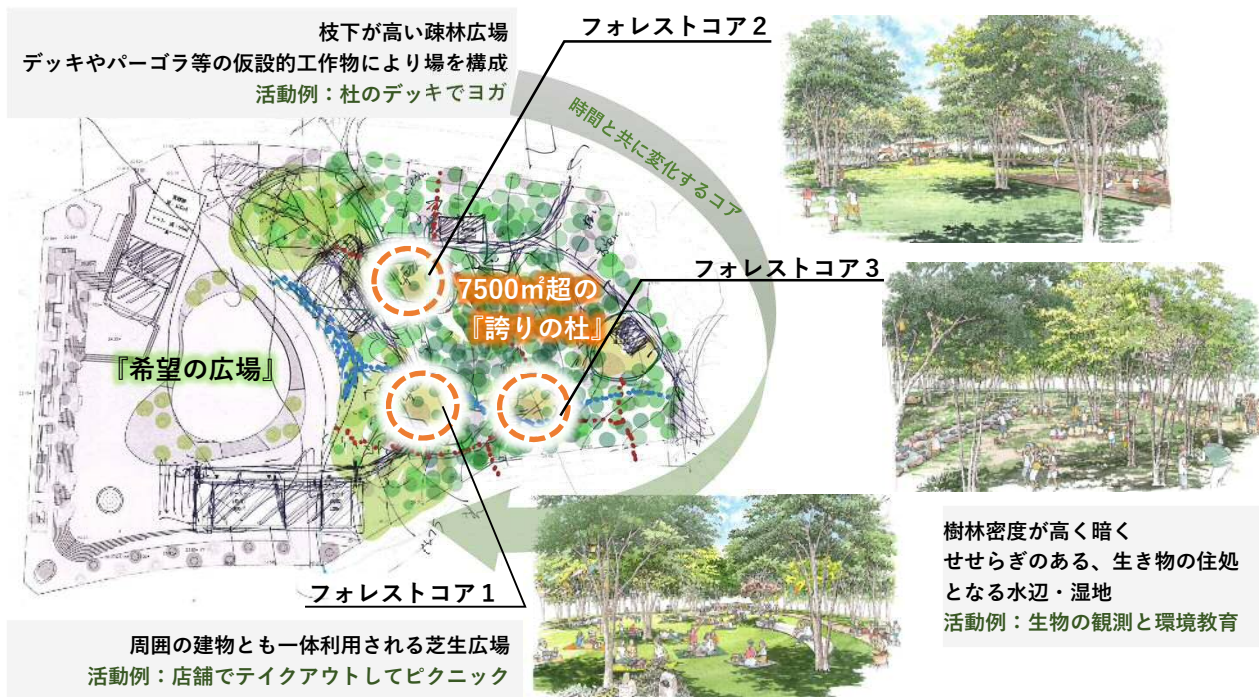
サステナビリティレポートイメージ  
(東京建物の事例)

## 3 運営管理計画

### (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

#### 3 サステナブルな杜づくりへの取り組み

杜を健全に保つため、管理と自然の生育を組み合わせた“時間の経過と共に変化する生態ゾーン”を「フォレストコア」として位置づけ、形成を促します。杜に現われる複数のフォレストコアは、人、生き物、あるいは建築やまちとの関わり方をデザインすることにより、杜づくりの新たな指標とします。



#### ● 主な管理内容

- ・生物多様性の確保を目指し、長期的な視点を持ち、樹林の成長に合わせたきめ細かな維持管理を行います。
- ・杜が持つ機能や役割を、誰もが参加できるイベントや誰にでもわかりやすい情報発信で、魅力向上に努めます。
- ・前頁で既出の「サステナビリティレポート」の付帯資料として「森のレポート」も併せて提出・公開します。
- ・植樹エリアの分散、伐採時期などにより、多様な環境を創り、様々な都民活動を促します。本来ここにあった自然環境を取り戻しつつ、それを維持する仕組みも含めた杜を創ります。

#### 杜の指南役

### 濱野 周泰

東京農業大学客員教授  
博士：生物環境調節学



明治神宮の杜・生態系研究の第一人者  
「大手町の森」・「北青山三丁目民活事業」の植栽・生態系監修

“「個」ではなく「チーム」でイノベーション”を实践  
“神宮の杜のスペシャリスト”とサステナブルな杜の運営

## 3 運営管理計画

### (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

#### ■ 専門性を持ったチームによる維持管理の考え方と取り組み

##### ● 樹木医ほか専門家によるバックアップ体制

植栽管理は公園整備後おおよそ2～3年程度が経過したのち、「植栽管理マニュアル」に基づいた樹木点検（通行路・見通し・照度確保・越境枝等）、腐朽のおそれのある樹木に対する樹木医による点検・診断を行います。樹木同士の密度の管理、土壌通気性改良、定期的な施肥、不定根の育成など、樹木医の診断を基に適切な措置を行います。

##### ● 本公園特有の管理「1,000㎡の天然芝」・「7,500㎡の杜」・「ボランティア組織の育成」

「希望の広場」内の約1,000㎡の天然芝生エリアは、オートモア（自動芝刈機）による良好な状態維持とコスト低減の両立、利用者にとって快適な緑空間の創出を目指します。

「誇りの杜」については、後世に継承していく杜として、適切な植栽管理と生物多様性の両立を目指します。都民協働での活動を重視し杜を支えるボランティアを組織化・育成します。ボランティアの成熟度合いに応じて、維持管理に関わることで「パークプライド」の醸成を図ります。

##### ● 立地特性を加味し、周辺施設と連携・メリハリをつけた維持管理体制の構築

土日祝祭日や大規模イベント開催時には多くの人出が予想されます。その利用に合わせて、快適で安全な空間の創出を図るため、維持管理作業については平日行うことを基本とします。人出が多く予想される際には、園内清掃や緊急時対応としての体制を構築します。

### 3 運営管理計画

#### (6)東京2020大会レガシーを継承する取組

##### 1 基本的な考え方

東京2020大会に向けて、競技施設だけでなく都立公園においても、スポーツや健康づくりに関する取組、ユニバーサル社会実現に向けたサービス、都民と共に大会を盛り上げる様々な取組等が展開され、以下に挙げるような、ハード・ソフトの様々なレガシーが残されました。公園の管理運営において、これらのレガシーを財産として継承し、「未来の東京」の実現、「世界から選ばれる都市」づくりに貢献していきます。

##### 2 継承する具体的な取組の提案

東京都は、東京2020大会を契機に、成熟した都市として新たな進化を遂げるため、大会後のレガシーを見据えた取組を進めてきました。「大会後のレガシーを見据えた東京都の取組－2020のその先へー」に記載の通り、大会のレガシーを、都市のレガシーとして発展させ、都民の豊かな生活につなげていく必要があると私たちは、認識しています。大会に向けた取組の9つのテーマは、私たちの5つの理念や管理運営の考えと共通しています。そのため、9つのテーマに沿った管理運営を通して利用者に伝えていきます。



出典：大会後のレガシーを見据えた東京都の取組-2020のその先へー  
東京都オリンピック・パラリンピック準備局計画推進部調整課

#### 9つのテーマ

#### 私たちの事業計画内の提案

1 安全・安心	…	適正な維持管理運営
2 まちづくり	…	周辺施設との連携
3 スポーツ・健康	…	スポーツ・健康イベント
4 参加・協働	…	市民協働
5 文化・観光	…	文化イベント
6 教育・多様性	…	インクルーシブ広場の創出
7 環境・持続可能性	…	エシカルマインド
8 経済・テクノロジー	…	DXの活用
9 被災地復興支援	…	復興・防災イベント



## 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 基本的な考え方

構成員の西武造園による、これまでの公園管理や施設管理の経験から、定期的・計画的な施設点検による、異常の早期発見・早期是正が安全性の確保および施設の長寿命化につながると考えています。私たちは、常駐の直営維持管理担当スタッフによる日々の管理と、専門業者による専門性の高い管理を合わせ、計画的維持管理を行うことで、安心安全な快適空間を実現します。



#### 2 具体的な取組の提案

##### ● 「おもてなしサービス」の提供・「Sランク」評価の獲得

「パークコンシェルジュ」という心構えのもと、親切・丁寧に公募対象/特定公園施設で一体感のある利用案内を行います。職員全員が全ての人に対して公平・公正な姿勢で誠意をもって対応します。朝礼において、身だしなみのチェックや挨拶の発声練習、マニュアルの読み合わせ等を行います。接遇研修を年1回実施し、職員全員の接遇に関するスキルアップを図ります。東京都の公園管理運営評価「S」ランクの獲得(※右図)を目指します。

東京都立公園評価(令和3年度)

評価	S	A	B	C	公園数	S評価率
西武造園	5	4	9	0	18	28%
東京都公園協会	4	33	16	0	53	8%
民間会社	2	5	11	0	18	11%

S…管理運営が優良であり、特筆すべき実績・成果が認められた施設  
A…管理運営が良好であり、様々な点で優れた取組みが認められた施設  
B…管理運営が良好であった施設  
C…管理運営の一部において良好ではない点が認められた施設

##### ● 年間工程表に基づき管理水準を持続的に向上

維持管理年間工程表(※添付参照)を作成し、不具合箇所の早期発見・対応する予防的管理を実施し、施設設備の長寿命化を図ることで環境への負荷軽減・維持管理コスト削減を目指します。

##### ● 安心安全で利用できる施設の提供

- ・維持管理作業を行う際には、利用者の安全と利用を最優先します。作業箇所には、作業中であることを必ず明示して利用者の注意を促し、必要に応じてバリケードで囲う等の立入禁止措置を徹底します。
- ・剪定、刈り込み、除草、施肥等、植物の生育にあわせ、適正な時期や方法で実施します。
- ・園地や、ベンチ、門・柵等の公園施設は、日常清掃・定期清掃等を行い、利用者が快適で安全に利用できる適正な状態に整備します。
- ・定期的な点検、計画的な補修・修繕・改修、予防保全等により、施設の長寿命化を図ります。

## 4 施設維持管理計画

### (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

#### 1 基本的な考え方

##### ● 安全安心な地域づくりに向けて

私たちは、事故・災害発生時には、各種分野の協力団体とともに、安全確保、被害の最小化に全力で対応します。そして地域防災力の向上にむけて、東京都・各自治体・警察・消防等との連携体制はもちろんのこと、地域住民と連携して、公園での防災活動をきっかけとして誰もが安全に安心して過せる地域づくりを共に行っていきます。

#### 2 事故、自然災害及び感染症など未然・最小限に防ぐ対策

##### ● 日常からの備え

事故を未然に防ぐため、様々な主体・視点による点検と予防保全、事故発生シーン毎に想定した備えの充実、各関連機関との連携・情報共有・普及活動を行います。また、利用者の安全を第一とし、東京都への報告、二次被害防止など対応を着実に実施します。

##### ①点検と予防保全

【ハザードマップによる情報共有】ハザードマップを共有し危険箇所の把握

【パークスキャン】専門スタッフと管理所のスタッフによる安全・衛生パトロールと園内施設の点検

【専門技術者による定期点検】各種指針、マニュアル、チェックリストに基づく詳細な定期点検

取り組み内容例

公園全般	「公園施設の安全点検に係る指針」(案)(H27.4 国土交通省)に基づく定期点検及び危険箇所の掲示
樹木	倒木、落枝による被害対策。「樹木点検マニュアル」に基づいた点検及び樹木医による点検・診断(年1回以上)
水景施設	ポンプ等設備点検、水質の定期点検、自然環境保全部によるモニタリング
その他	モニタリングを活用したハザードマップの更新、KY活動や安全パトロール等によるスタッフや作業員の安全活動

##### ②備えの充実

- ・安全管理マニュアル等に基づく訓練、新しい知見・経験に基づくマニュアルの継続的な改善
- ・消防署や警察署と連携した各種訓練、救急救命士による応急手当、AED講習の実施(全員)
- ・管理事務所に携行救急セットを常備
- ・反社会的勢力対応基本規程に基づく対応
- ・桜花期・繁忙期、夏期・年末年始の夜間、被害発生後等、必要に応じ警備会社等による巡回
- ・イベント時は保健所の指導のもと、臨時出店等における食品衛生管理

##### ③各関連機関との連携・情報共有・普及啓発

- ・東京都や地元自治体、警察や消防など各関連機関との連携強化と連絡体制の整備
- ・毎日の朝夕礼にて公園スタッフ間での園内施設の状態や事故に関する情報共有
- ・安全会議にてスタッフ、協力会社間での事故事例の共有

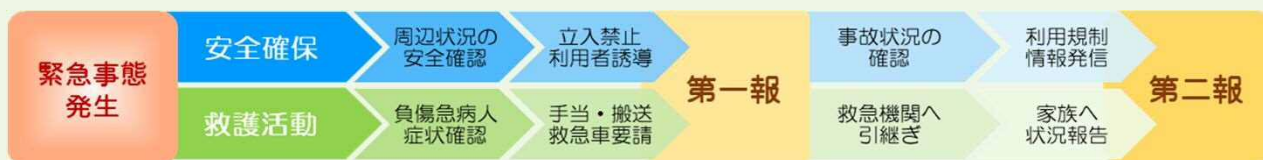


安全パトロールによる点検状況

## 4 施設維持管理計画

### (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

#### ④備えと発生時の対応フロー（発生後は必ず検証し次の備えに活用）



### 3 利用者に対する安全確保対策、施設の応急復旧対策などについて具体的な取組

#### ● 安全確保について基本的な考え方

災害時において、被害を最小限に抑え、利用者の安全を確保するために、私たちは、災害に対する備えとして、地域住民や都・警察・消防等と連携し、防災活動を充実させます。公園での防災訓練や防災イベント等を通して、各関係機関と地域住民との「顔の見える関係構築」を図り、有事の際の公助、共助のネットワーク構築に役立つ取組を実施します。

#### ● 防災活動の実績

SPC構成員である西武造園が管理運営を行っている、わが国唯一の国営防災公園である国営・都立東京臨海広域防災公園の実績とノウハウを活用し、大人から子どもまで楽しく参加しながら「防災」を体験し、学べる防災イベント「そなえパークの日」を当公園でも実施します。



参加型防災体験学習プログラム

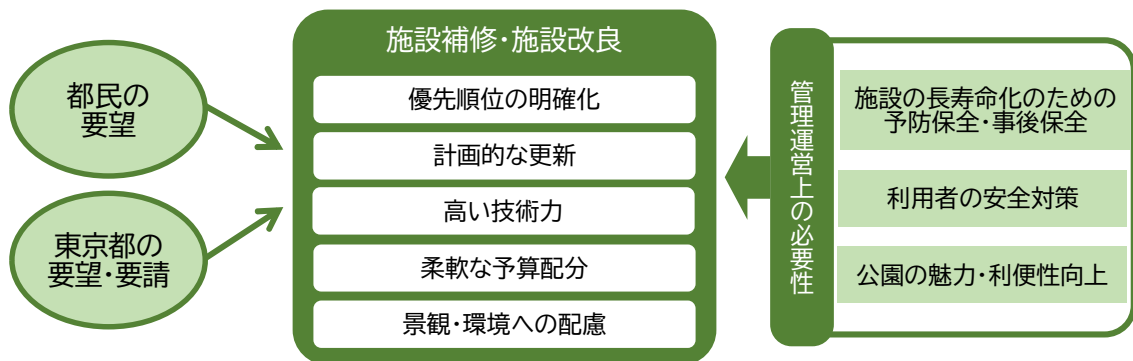


## 4 施設維持管理計画

### (3) 施設補修、施設改良に関する要望への取組

#### 1 施設補修や施設改修に対する考え方

私たちは、施設補修や施設改良要望について、広く都民の意見を収集し、優先順位を判断し、適切かつ迅速な対応を行います。また、都民や東京都からの要望のほか、管理運営上必要な施設補修や施設改良もあることから、利用者の安全確保を第一に、これらを総合的に判断しながら対応します。そして、民間ならではの柔軟な対応と技術提案力、コストメリットをもって実施するとともに、周辺の景観と調和し、環境へ配慮した補修・改良により、公園の魅力を持続・向上します。



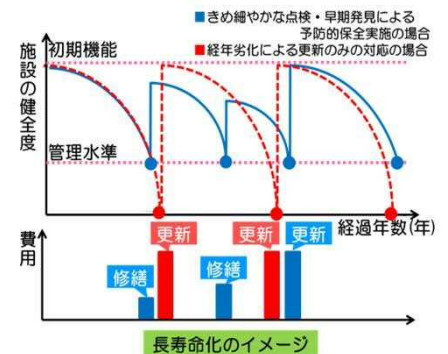
#### 2 点検・補修

##### ● 経験・実績に基づく施設・設備点検

各施設の施設・設備管理は「維持管理業務の手引き」の各項、関係仕様書類を指針とします。加えて、関係する各種法令等を遵守し適正に施設・設備管理を実施します。

##### ● 安全・安心な設備環境の維持・長寿命化・LCCの低減

施設の老朽化に伴い、不具合・故障や事故発生の可能性も高まるため、きめ細やかな点検と問題の早期発見による適切な修繕を実施し、施設の長寿命化・LCC(ライフサイクルコスト)低減に努め、誰もが安全・安心に利用できる設備環境を維持します。



#### 3 具体的な取組

##### ● 利用者の安全を最優先

緊急性を要する施設補修・改良要望に対しては、「利用者の安全」を最優先に考え、現場で対応します。そのための費用についてはあらかじめ年間予算として確保します。

##### ● 日常利用に支障が出ない迅速な対応

施設の破損等の異常の発見時には、公園管理所長の判断において、必要な修繕対応(応急処置、使用中止等)を速やかに行います。大規模な修繕・改修が発生した場合は、都と協議のうえ修繕工事費負担区分を決定します。



日常からの修繕作業

(4) 維持管理業務の進め方

明治公園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)	■園路広場の清掃、点検(毎日)	■巡回時にごみ回収、支障物除去を実施。 園路の落葉等は適宜除去。	■	■	■	■
	修景施設 (自然池・噴水・流れ・彫像等)	■水景施設の巡回点検(開園時) ■水景施設の日常清掃(月1回) ■水景施設の定期点検・清掃(年2回) ■水景施設の花殻・落葉清掃(年2回)	■巡回点検時は目詰まりの確認を行う。 ■日常清掃は月1回の頻度で行う。 ■定期点検・清掃時は設備を中心に行う。 ■花殻・落葉清掃は年2回の頻度で行う。	■ ■ ■ ■	■ ■ ■ ■	■ ■ ■ ■	■ ■ ■ ■
	休養施設 (ベンチ・野外卓・パーゴラ・四阿・デッキ等)	■休養施設の巡回点検(開園時)	■異常がある場合は使用を中止し、修繕を実施。	■	■	■	■
	遊戯施設 (遊具・徒渉池等)	※自主事業での実施					
	便益施設 (便所・水飲み・駐車場・時計台)	■便所の日常清掃(週2～3回)特別清掃(年1回) ■水飲みの日常点検(毎日) ■屋外時計の動作確認(毎日)	■異常がある場合は使用を中止し、修繕を実施。 特別清掃として便器や排水溝の尿石除去を実施。 ■水飲み排水溝のつまり除去、清掃の実施。 ■時間補正、修繕を適宜実施。	■ ■ ■	■ ■ ■	■ ■ ■	■ ■ ■
	管理施設① (門扉・柵・車止め・サイン等)	■門扉、柵の巡回点検(毎日) ■サインの巡回点検(毎日)	■異常がある場合は使用を中止し、修繕を実施。 ■異常がある場合は使用を中止し、修繕を実施。	■ ■	■ ■	■ ■	■ ■
	管理施設② (側溝、集水樹等の排水施設・給水施設)	■側溝特別清掃の実施(年3回) ■側溝、集水樹の降雨後の点検、清掃の実施(適宜)	■土砂等を除去し、排水機能を確認。 ■適宜清掃を実施し、水の滞留による蚊の発生や 気象災害への備えを実施。	■	■	■	■
	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)	■受変電設備の月次点検(毎月)、法定点検(年1回) ■非常用発電機の動作確認(年1回) ■公園灯の日没後の点灯確認(月1回) ■空調設備の簡易点検(年2回)、重点点検と清掃(年2回) ■放送設備の動作確認(月1回)	■有資格者による法定点検(月次、年次)を実施。 ■年1回の点検を実施。 ■不具合確認時は修繕を実施。 ■簡易点検時は、動作状況を目視で確認。 重点点検時は、専門業者が機器の分解・清掃の実施。 ■不具合確認時は修繕を実施。	■ ■ ■ ■ ■	■ ■ ■ ■ ■	■ ■ ■ ■ ■	■ ■ ■ ■ ■
	管理施設④ (管理所・倉庫・集積所・バックヤード等)	■管理所日常清掃(毎日) ■倉庫、バックヤードの整理清掃(適宜)	■快適な状態を維持する。 ■整理整頓を徹底し、事件事故の発生防止に努める。	■ ■	■ ■	■ ■	■ ■
	管理施設⑤ (擁壁等)	■巡回点検(毎日)	■使用に支障がある場合は、安全領域を確保し、 都と対応を協議。	■	■	■	■
運動施設 (野球場・テニスコート・サッカー場・更衣棟等)							
その他・創意工夫	■来園者の安全確保(毎日)	■主な施設点検は、公園利用者数が増える時期の 前に重点実施。	■	■	■	■	

(4) 維持管理業務の進め方

明治公園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
植物管理	土壌	■必要に応じて土壌診断を実施(適宜)	■植栽の生育に支障がある場合は、土壌調査を実施。診断結果をもとに都と協議の上、必要に応じて土壌改良、排水工事等を実施し、植物が良好に育つ環境を整備する。	■	■	■	■
	樹林地① (来園者が立ち入るエリア)	■巡回時の目視点検(適宜) ■有毒生物の確認と必要に応じた駆除(適宜) ■外来種の確認と必要に応じた駆除(適宜)	■かかり枝の除去による安全確保。 ■利用者に支障がある場合、駆除の実施。(スズメバチ、チャドクガ等) ■選択的除草の実施。	■	■	■	■
	樹林地② (来園者が立ち入らないエリア)	■巡回時の目視点検(適宜) ■有毒生物の確認と必要に応じた駆除(適宜) ■外来種の確認と必要に応じた駆除(適宜)	■かかり枝の除去による安全確保。 ■利用者に支障がある場合、駆除の実施。(スズメバチ、チャドクガ等) ■選択的除草の実施。	■	■	■	■
	草地	■利用状況に応じた草刈の実施(4月～11月) ■外来種の確認と必要に応じた草刈(適宜)	■繁忙期前の除草実施で快適な利用環境の創出。 ■選択的草刈(8～11月)の実施。	■	■	■	■
	芝生地	■巡回時の目視点検(適宜)	■使用に支障がある場合は使用を中止し、安全確保に努める。	■	■	■	■
	花壇	■花壇の管理(通年)	■年間植栽・管理計画を策定し、管理実施。	■	■	■	■
	その他・創意工夫	■東京都が制定する「維持管理業務の手引き」に従い、維持管理業務を実施(通年) ■ランドスケープパトロールの実施(年1回) ■安全作業への取り組み(通年) ■資源の有効活用(通年)	■作業状況、異常個所は記録に残す。異常個所発見時は、適宜都に報告する。 ■専門技術者によるパトロールの実施。 ■眺望や奥行きを感じさせる景観の創出、また、居心地の良い広場づくり等について、現場視察や意見交換を行い、伐採や剪定、下草刈り等を計画する。 ■作業エリアを明示し、利用者、構造物等の安全確保に努める。 ■伐採樹木、剪定枝は花壇土留めやエコスタックの資材として活用する。	■	■	■	■



# 4 施設維持管理計画

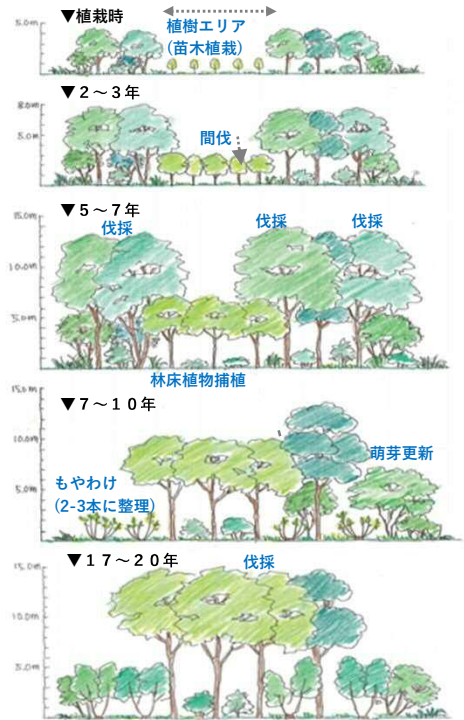
## (5)公園が持つ緑の特性を一層引き出すための新たな維持管理の考え方

### 1 完成された杜ではなく、時間をかけて育てていくハーフメイドの杜づくり

・武蔵野雑木林をイメージした常緑・落葉混合林とするとともに、周辺の環境条件に適した在来種を選定し、設計されています。また、植樹エリアの分散、伐採時期などにより、多様な環境を創り、様々な都民活動を促します。本来ここにあった自然環境を取り戻しつつ、それを維持する仕組みも含めた杜を創ります。

・杜を健全に保つため、管理と自然の生育を組み合わせた“時間の経過と共に変化する生態ゾーン”を「フォレストコア」として位置づけ、形成を促します。杜に現われる複数のフォレストコアは、人、生き物、あるいは建築やまちとの関わり方をデザインすることにより、杜づくりの新たな指標とします。

・右の図が、杜の指南役である濱野先生監修のもと、きめ細やかに維持管理をしながら、時間の経過とともに変化する年度経過イメージです。通常の公園ではなかった、杜の中に「フォレストコア」として、3つの活動拠点を確保することで、広場空間を含めた園内全体で多様なにぎわい・活動シーンを創出します。



～誇りの杜内の活動拠点となる3つのフォレストコア～

フォレストコア1:ピクニック・森林浴の楽しめる広場空間

フォレストコア2:デッキを備えた枝下が高い疎林広場空間

フォレストコア3:樹林密度の高い生物観察・環境教育拠点空間

