

# カヌー・スラロームセンター

## 指定管理者審査 提案書類（事業計画書）

団体名 株式会社 協栄

---

所在地 東京都中央区日本橋蛎殻町2-13-9

---

代表者名 代表取締役 山田 賢治

---

## 事業計画書様式一覧

提 案 課 題		ペー ジ		
1 事業 計 画 書	提案課題 1	管理運営の基本方針	1~6	
	提案課題 2 施設の提供、運営に関する業務	1 施設の提供	(1) 施設提供の実施方針	7~8
			(2) 休館日及び開場時間	9
			(3) 利用の調整	10
			(4) 利用料金 (別表)利用料金表	11~12 13~14
		2 施設の運営	(1) 競技施設運営業務	15~16
			(2) トレーニングルーム運営業務	17~18
			(3) ユニークベニューや各種イベント等の開催地としての活用にかかる業務	19
			3 施設内サービス	(1) 受付案内
		(2) 苦情・要望等に対する対応等		21
提案課題 3 スポーツの普及振興、利用者へのサービス向上等の事業に関する業務		1 事業の提供	(1) スポーツ振興事業 (別表)事業実施計画	22~23 24
	(2) スポーツの日記念事業 (別表)事業実施計画		25~26 27~28	
	(3) 自主事業 (別表)事業実施計画		29~30 31	
	(4) 周辺連携事業 (別表)事業実施計画		32~33 34	
	(5) 利用者に対するサービス提供事業 (別表)事業実施計画		35 36	
	2 施設の事業を支える仕組み		(1) 広報	37
			(2) 業務の品質管理	38
	3 都立スポーツ施設等のネットワークを生かした取組		39	
	提案課題 4 組織及び人材		1 効果的かつ効率的な組織体制の確保 (別表)各部門の所要人員	40~41 42~44
			2 明確な責任体制の構築	45
3 適切な勤務体制等		46~47		
4 人材育成の取組		48		
提案課題 5 施設の維持管理その他管理運営に関する業務	1 施設、附属設備及び物品の維持管理	(1) 施設、附属設備及び物品の維持管理	49~50	
		(2) 施設の修繕	51	
	2 その他管理運営に関する事項	(1) 危機管理及び災害対応	52~53	
		(2) 地球環境への配慮	54	
		(3) 個人情報の保護	55	
		(4) 感染拡大防止	56	
	提案課題 6 収支計画	57~60		
	(別表)指定管理期間中の収支計画	61~62		
(別紙1)収支計画の積算内訳	63~67			
(別紙2)⑤委託費（維持管理費等）の積算内訳	68~69			

※ 様式に記載しきれない場合は、同様の書式で別紙（A4）を作成してください。

## 提案課題 1 [管理運営の基本方針]

### 1 施設の基本方針

#### 施設の管理運営の基本方針

日本初の人工カヌースラローム施設の特性を最大限に活かします。東京 2020 大会レガシーとして、社会に有効な施設として活用し、発展し続けることが出来るよう効果的で効率的な、施設運営・維持管理を行います。その中で、葛西臨海公園をはじめとする周辺施設や地域、関係組織と連携し、多目的な活用を図り、にぎわいを創出します。また、都立スポーツ施設と連携し、多様なスポーツ体験を提供するとともに、大会の誘致、練習会場として活用を競技団体と連携しながら進めることで、国際競技力の向上、競技の普及を目指します。



都民にかけがえのない価値を提供し、一人一人が健康で豊かに暮らせる東京を実現

管理運営の基本方針のもと、以下の 7 つの目標を立て、達成のため取り組みます

1	レジャー活用、公園との連携を確実に実施し、入場者数 10 万人を目標設定	
目標達成の活動	・400 万人の公園利用者の利用促進 ・ラフティングなどのレジャー利用の促進	効果 ・公園との相乗効果・身近な方の利用 ・水上スポーツ振興、運営財源の確保
2	各競技団体と連携し、年間国際大会 1 大会、国内大会 6 大会誘致を目標設定	
目標達成の活動	・競技団体との連携、大会への協力	効果 ・競技力向上、する・みる・支える、愛好者増
3	選手の活動拠点として、その機能を最大限に活かし、競技力向上に貢献	
目標達成の活動	・競技団体との連携、練習環境の整備 ・近隣地域のカヌークラブの活動支援	効果 ・競技力向上、世界で活躍する日本人選手を輩出 ・身近な施設として地域に浸透
4	都民に水上スポーツ・水上レクリエーションの機会を提供し、スポーツ振興に貢献	
目標達成の活動	・身近な教室・体験の実施 ・地方のアウトドア施設との連携	効果 ・水上スポーツ・レジャーによるスポーツ振興、都民のスポーツ実施率向上 ・身近な施設として地域に浸透
5	施設の行事内容、施設の魅力を国内外に向かって発信	
目標達成の活動	・魅力あるホームページ・SNS の活用 ・都立 18 施設のネットワークを活用した情報発信	効果 ・施設・競技の魅力発信 ・多様な水上レジャーを身近に体験
6	ユニークベニュー利用を積極的に誘致し、多目的利用を促進	
目標達成の活動	・積極的な撮影受け入れと撮影協力 ・陸域の活用と周辺施設との連携による催事の誘致	効果 ・施設、地域の魅力を発信 ・利用経験のない方への知名度向上
7	効率的な施設の利用時間、予約方法を検討した設備の効率稼働	
目標達成の活動	・多目的利用を実現する時間割・予約方法 ・人員配置・ポンプ稼働を最小にする時間割	効果 ・効率的施設稼働による経費の節減

事業者名・団体名

株式会社 協栄

## 提案課題 1 [管理運営の基本方針]

### 1 施設の基本方針

#### 目標を達成するための具体的な運営

競技利用、都民利用、周辺連携の利用特性を理解し、各視点に立った具体的な運営を実施します		
競 技 利 用	大会を誘致し、トップレベルの競技を身近に感じることで競技力を向上し、水上スポーツ競技の振興を図る	競技団体と連携し、国際大会 1・国内大会 6 の誘致 大会の行いやすい会場として大会の主催者を支援 他の大会開催施設との連携を強化、情報の共有 都市型施設としての魅力を国内外に発信
	安定した競技環境を提供し、カヌーをはじめとした水上競技の選手強化拠点として施設を活用する	NTC 競技別強化拠点施設の申請 観光連携・海外選手の合宿地・中継地機能 競技団体との連携 選手の練習のしやすい環境の整備
都 民 利 用	地域にカヌースラロームを普及し、施設への理解を高める	地元選手育成（都・区、競技団体・高校等連携） 体験会やデモンストレーションの実施 地域のカヌークラブの活動支援
	フィニッシュプールを活用したカヌー教室等の水上スポーツ体験機会の提供、様々なニーズに応える多目的な活用	公園利用者向け遊覧ラフティングの実施 カヌー・ダッキー等体験・教室 ウォーターバルーン等のレジャー利用の実施
周 辺 連 携	競技コースを活用したラフティング・水難レスキュートラベル等の事業の実施	ラフティング等ウォータースポーツ体験の実施 水難レスキュートラベル等の事業の実施 消防等への施設の貸出
	会議室・更衣室・周辺施設を活用してアウトドア事業などの実施	施設を活用したヨガ教室やワークショップの実施 陸域やテラスなどを使ったイベントや各種事業の実施 ケータリングカーなど飲食提供
周 辺 連 携	葛西臨海公園・葛西海浜公園と一緒に、各施設等周辺施設と連携し、多様な事業展開を図る	隣接公園と一体となり観光案内の強化 ウォーターバルーンなど周辺施設との相互割引チケット 公園催事などに参加し、施設を PR デリバリーや飲食などを含めた連携事業プランを実施 宿泊、飲食など周辺一帯でユニークベニュー利用を誘致 公園で活動する NPO などに会議室の貸出
	都スポーツ振興施策の実現に向け、都民のスポーツ活動を支援、水上スポーツの普及、スポーツ実施率向上に貢献、都の他の行政施策とも連携する	レガシーツアーなど都立 18 施設と連携し事業を実施 体験やデモンストレーションを通じ水上スポーツの普及 旅行会社・観光バスと連携し学校・企業に利用を誘致 と連携し誰でも利用できる施設づくり レガシー展示、視察への積極的協力
	東京都の災害時の拠点、葛西臨海公園に協力し、災害に備える	公園協会に協力、定例会実施、対応マニュアル整備 水辺の安全教育など水を通した学びを提供 公園、周辺施設、自治会、消防などの訓練を実施
	地域と共に存共栄する施設を目指し、地域と連携し環境に貢献	江戸川区との連携・地域に情報を発信 と協力して地域に貢献 地域招待イベントの実施・地域活動への参加
事業者名・団体名		株式会社 協栄

## 提案課題 1 [管理運営の基本方針]

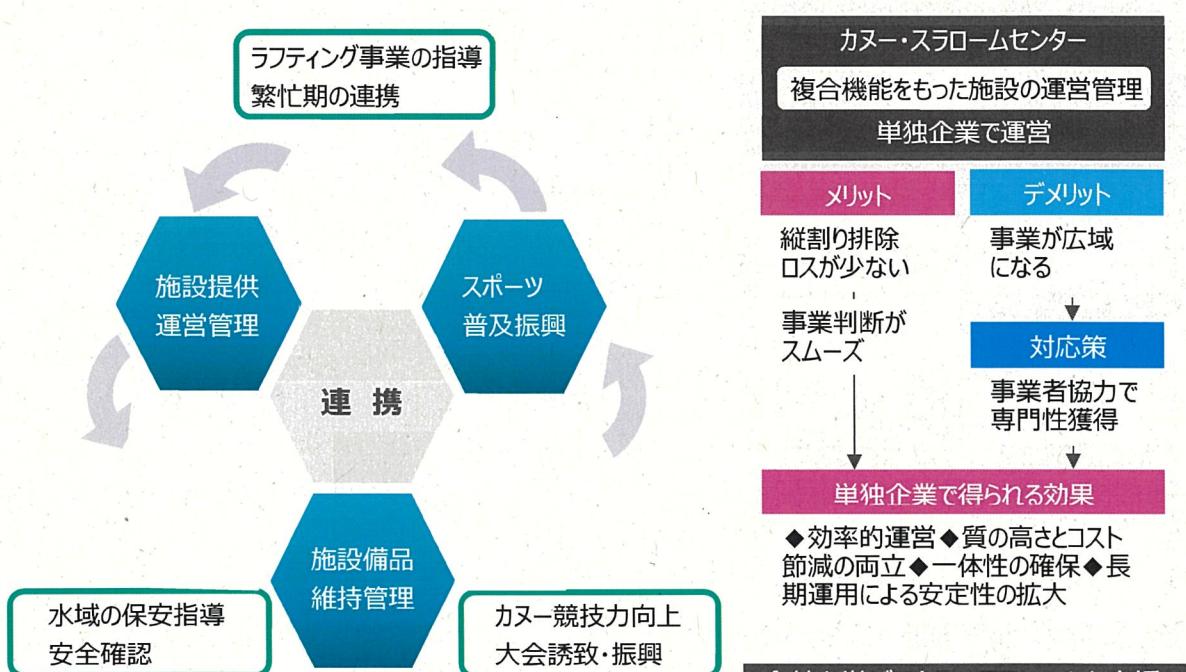
### 1 施設の基本方針

#### 具体的な運営を確実に実現する体制

専門団体による確実なバックアップにより、施設を一本化して運営管理します

私たちには、カヌー・スラロームセンターの多目的な活用を実現するために必要な、各専門的なスキルを持った人材が多く所属しています。加えて、カヌー・スラロームセンターの複合機能を、効率的に実施するため、業務を縦割りにするのではなく一本化することで、人材がマルチに活躍できる体制を備えています。また、それぞれの事業の専門性を確保するため、各専門団体に、事業の指導・確認、繁忙期やイベント時の応援、協力などバックアップいただける体制を構築しており、確実な事業運営管理を実施します。

専門団体	バックアップ内容
	強化練習会・大会誘致、振興事業協力、強化拠点への協力
	強化練習会・大会の誘致、競技力向上の事業協力
	ラフティングガイドの指導、ラフティングツアー運行安全確認
	カヌー事業の連携、カヌー指導員等人材の紹介、教育
	カヌーイベントの連携、地域活動への協力
	レスキューマニュアルの監修、レスキューの指導、実施確認



#### 「社会的に有効な施設であり続ける」に込める私たちの思い

私たちは、施設運用に於いて高い経費を要する施設に強いられる運営上の問題点を理解し、目を背けず分析し、創意工夫によって解決します。社会的に有効な施設であり続けるために、

- ①広報活動を強化
  - ②レジャー等多目的に施設を活用
  - ③世界で活躍する選手を養成
  - ④経費を最小限
  - ⑤利用者数の確保
- これらの仕組みづくりを行い、確実に施設の運用管理を行います。

#### 会社を挙げてカヌースラロームを応援

当社はカヌースラロームの元日本代表選手のほか、フリースタイル、レースラフティングなどの一流選手を採用するとともに、都内自治体においてもカヌー教室を開催するなど、カヌーの振興に取り組んでいます。



事業者名・団体名

株式会社 協栄

## 提案課題 1 [管理運営の基本方針]

### 2 来場者目標達成に向けた方針

#### 来場者目標達成に向けた方針

私たちは、カヌー・スラロームセンターが社会的に有効であり続ける施設とすることが重要であると考えています。カヌーをはじめとして、多目的に利用いただけるような事業展開と施設の提供をし、より多くの方に来場いただけるよう取り組んでいきます。

カヌー・スラロームセンターは国内初の人工カヌー場であることから、都立スポーツ施設でありながら、従来のスポーツ施設と異なる側面を持っています。施設条例などの規定に則りながらも、都と協議、確認をしながら柔軟に顧客のニーズを施設運営に反映させ事業を実施し、サービスを向上させることで、年間入場者数、10万人の達成に向け、取り組んでいきます。

#### 目標達成に向けた 5 つの具体的方針

1	水上スポーツの振興	気軽にできる水上スポーツ、レジャー体験を提供し、新たにスポーツを始める人を増やし、世界最高水準のスポーツ実施率の実現へ貢献する
2	競技普及への貢献	カヌースラローム競技の普及、選手の育成に協力し、選手利用の促進を図る
3	愛好家の拡大	大会を誘致してトップの技術を体感、する・みる・支える、愛好者を増やしリピート利用を促す
4	周辺連携	葛西臨海公園の来園者への利用促進と地域と連携した事業で地元に根付く取り組みで、地域全体の魅力を高め、内外から来場者を取り入れる
5	多目的利用	水難救助訓練や撮影・催事会場としての利用など施設特性を活かした利用促進と施設の知名度を向上させる

#### 利用目的別の来場者目標

来場目的ごとに来場者を区分し入場想定を計画することで、年間入場者数 10 万人達成に向け、確実に取り組みます。

内容	種類	詳細	説明	入場想定
2 3	大会	選手	大会に出場する各競技の選手	
		関係者	大会役員、ボランティア、プレス、出店者、スポンサーなど	
		観客	大会観戦者、招待客、保護者など	
2	強化練習	選手・コーチ	競技団体が実施する国内・国外の強化練習	
5	水難訓練	消防・警察等	消防・警察・自衛隊が競技コースを利用した水難訓練	
3	個人利用	競技施設	競技選手や愛好家など水域の個人利用	
3 4		その他施設	トレーニングルームや艇庫などの利用者	
1	事業参加者	ラフティングツアー	競技コースなどを利用したラフティングツアー参加者	
1 3		教室等事業	フィニッシュプールを利用したカヌー教室などの参加者	
1 4		スポーツ振興事業	遊覧ラフトやウォーターバルーン、カヌー体験などの参加者	
4 5	イベント		集客イベントや公園などと連携したイベント来場者	
5	ユニークベニュ	会場貸出	展示会やファッショショ等への貸出来場者	
5	—	撮影利用	テレビや映画、インターネット、CMなどの撮影利用	
1 4	陸域来場者		間近でカヌーなどの見学や水辺で寛ぐ公園からの来場者	

※ 上記は 2 年目の想定。間近で水上スポーツ・レジャーを見られる動線の整備や手軽に体験できる事業の提供など、陸域来場者を水域への利用を促す取り組みをしていきます。

事業者名・団体名

株式会社 協栄

## 提案課題 1 [管理運営の基本方針]

### 2 来場者目標達成に向けた方針

#### 来場者目標達成に向けた方針

##### 来場者増加の具体的取り組み例

準備なく、いつでも利用できる濡れないウォーターバルーンや遊覧ラフト体験を実施します。  
修学旅行生や社会科見学、企業のチームビルディング等の利用促進の為、旅行代理店と連携し、体験旅行プランを作成します。

や  
力ある体験プランを提供します。

と連携し、飲食や宿泊サービスなどとコラボレーションした魅  
力ある体験プランを提供します。

と協力し地域の愛好者を増やし、地域の次世代の育成を支援します。

ロケーションの良いテラスや会議室を利用したヨガ教室など、魅力ある事業を展開し、併設するトレーニング利用を促します。

大会利用時などの催事では、主催者と協議の上、キッチンカーなどのケータリングで賑わいを創出します。

・東京都と連携し、「ナショナルトレーニングセンター競技別強化拠点施設」の申請を検討します。

##### 来場者増加のための基本的取り組み事項

安全の確保をはじめとする、6つの基本的取組事項を実施することで来場者増加に繋げます

安全の確保	常に安全性の確保を優先し、利用者等に対して安心して過ごせる空間を提供します。施設の利用の形態ごとに、全施設を網羅する監視体制を構築します。
サービス向上	施設に対する要望・意見を確実に聞き取ることで利用者ニーズを把握し、利用者へのきめ細かい柔軟な対応に努め、施設のサービス・魅力向上に努めます。
PDCAの活用	利用者ニーズをくみ取る仕組みとして、東京都と連携して当社 ISO9001 に沿った、施設の魅力を向上させる P D C A サイクルを構築します。
施設の効果的 活用で魅力向上	効率的・効果的に多目的な活用ができるように、開場時間・休館日を設定し、その上で、弾力的な運用を行い、活用しやすい施設を目指します。 利用者ニーズを把握し、教室や体験などの事業に反映します。事業参加者には必ずアンケートを実施し、フレキシブルに時間帯、指導方法を変更します。
施設の PR	施設で行われる大会、行事、事業の予定をはじめ、施設の魅力を国内外に発信します。ホームページ、SNS など、多目的な人々に入手可能な情報発信手法を活用します。
レガシー	都立 18 施設の連携を活かし、レガシーツアーやイベントの企画や、スポーツやオリ・パラに関する資料の収集・保管及び提供を行い、更なるスポーツ機運の向上を図ります。

#### 来場者増加、稼働率向上のための PR 活動

本施設の強みであるラフティングやカヌー教室など、体験事業活性化のため  
に PR 活動を積極的に行います。PR 活動は、旅行会社と個人向け、団  
体（修学旅行、企業など）ニーズに合った体験プランを作成の上、代理  
店ツアー広報誌や HP などプラン対象に最適な媒体で行います。飲食や宿  
泊など周辺施設と連携したプランを作成することで、地域一体として魅力を  
高め、発信力を高めます。

またイベント時のマスコミへの周知や、施設特性や専門スタッフの積極的な撮影協力、  
の  
など、施設の露出を増やし、多目的に利用できることを PR していきます。

多様な媒体を用いることで、多世代や人種などさまざまな方を網羅して情報を発信、拡散します

媒体	プロモーション概要	主要ターゲット
Web	見やすくわかりやすいホームページの開設と更新	不特定多数
SNS	ホームページとの併用で多角的に情報発信	若年層・不特定多数
地域プロモーション	目に見える地域振興の推進	都民・全国
紙媒体	カヌー・スラローム要覧の発刊、パンフレット・チラシの作成・配布 新聞、旅行誌、情報誌への積極的掲載	周辺住民・高齢者 都民・全国
東京都広報ツール	東京都広報ツールで都民へ向けた広報活動	都民
テレビ・ラジオ	テレビ・ラジオ放送等パブリシティの取り組み	都民・全国

事業者名・団体名

株式会社 協栄

## 提案課題 1 [管理運営の基本方針]

### 3 大会開催目標達成等に向けた方針

#### 大会開催目標達成等に向けた方針

私たちは、競技団体と連携し、国際大会 1 大会、国内大会 6 大会を誘致に努めます。大会誘致は国際競技力の向上の側面、競技の普及の側面からも施設にとって重要な取り組みになります。競技団体と協力して大会を積極的に誘致するとともに、主催者と協議の上、大会時に集客イベントを実施するなどし、大会を盛り上げます。またトップクラス選手の技術を身近に感じる機会を通して、人々に新たな感動を実感できる場の創出と同時に競技に対する人々の関心を高め、競技者層のすそ野の拡大を図ります。

#### 目標達成に向けた 5 つの取り組み

1 さまざまな競技大会の誘致	カヌースラローム競技以外にも、フリースタイルやレースラフティングなど、複数種目の大会を誘致に取り組みます。
2 競技団体との連携	各競技団体と連携し、大会開催にあたっての障害など細かに協議し、開催に向け取り組みます。
3 専門性の高いスタッフによるサポート	さまざまな競技経験者が在籍していることや、スポーツ大会会場の管理実績を活かし、要請に応じ、大会開催時のサポートをします。
4 地元競技団体との連携	連携し、大会協力ボランティアを育成します。
5 大会情報の発信	主催者と協議の上、ホームページや SNS で大会情報を提供し、一般の方の競技への関心を高めることに貢献します。また都市型施設の魅力を発信します。

#### 競技団体と連携し、多種目の水上スポーツの大会を誘致

私たちはこれまでの運営管理を通して、さまざまな競技団体と良好な関係を構築して、大会の開催や体験事業など相互協力をし、実施してきました。大会の誘致に向け、専門性の高いスタッフの大会サポートや日程調整、動線整理、情報発信など、最大限の協力をし、大小、多種目の水上スポーツ大会を誘致します。



トップアスリートが首脳に集結！

#### 大会の誘致で競技者層のすそ野拡大を図り、相乗効果により好循環を創出

大会の開催は、選手に出場機会を与え、経験を積むことができるため、競技力向上の効果を持っています。また、トップクラス選手の技術を身近に感じる場を通して「する」「みる」「支える」水上スポーツの愛好者人口の増加は、トップの技術を引き上げ、相乗効果が生まれます。大会を積極的に誘致することにより、これら好循環を創出し、施設の社会的意義を高めていきます。



事業者名・団体名

株式会社 協栄

## 提案課題 2 [施設の提供、運営に関する業務]

### 1 施設の提供

#### (1) 施設提供の実施方針

##### 施設提供の実施方針

私たちは、これまでの施設運営で蓄積したノウハウや、構築した関係団体との万全の連携体制を最大限に活かし、本施設を余すことなく効率的に活用した施設提供を行います。

利用者の安全・安心を第一としながら、利用者がそれぞれの目的で活動できる場とサービスを提供することで、相乗作用をもたらし、都民の水上スポーツやレクリエーションの機会と賑わいを創出するとともに、水上競技の競技力向上に寄与します。

- 1 施設の公平・平等利用を推進する仕組みの構築と運用
- 2 競技大会の積極的な誘致と大会の計画・運営をサポート
- 3 施設全体を活用する運営で都民のレジャー活動を創出
- 4 異なる利用ニーズを両立させる効果的・効率的な運営管理
- 5 専門団体と連携体制を構築し安全で快適な施設を提供

##### 公平・平等な施設とするためのルールと手順づくり

私たちは、公平・平等の確保が、最も重要な施設運営上の原則であることを認識しています。多様な利用目的を持ったお客様に対して納得いく、ルール・予約手順を新たに作成し、そのルール・手順をしっかりと守っていくことが公平・平等への第一歩だと考えています。

日本初の施設であることから、不具合が出た際には、公平で平等な利用を守りながら、都と協議をし、お客様のために柔軟に対応し、より利用しやすく公平・平等な利用を推進していきます。

##### 公平・平等利用を推進する仕組み

1	すべての利用者が納得できるルール作り ルールに従った施設運営	運営・業務管理のルールを明確化することで、公平・平等を確保する指標とします。すべての利用者が納得できるルールを定め、利用規則を施設内の見やすい場所に掲示します。守るべきルールを公表して、利用者に説明しご理解いただきながら、私たちもそのルールに則って業務運営を行います。
2	予約手順の作成による 透明性の確保	本施設は多様な多目的な利用がなされる施設であることから、優先利用の重複の処理や、一般利用時間割の作成、当日の予約外の受付など、あらかじめ問題となりそうな事例を手順書に盛込み、作業に当たることで透明性を確保します。
3	施設利用状況の公開	本施設は多目的に利用される施設で、常にすべてのお客様が利用可能な施設ではありません。施設の開放内容や予約状況を利用者に公開し、公平な予約受付、平等な当日受付を実施します。
4	便利な「利用手引」の作成	施設の内容、手続き方法、料金、アクセスといった全ての内容が一冊で分かる手引・施設ホームページを作成します。多くの外国人の利用も予想される施設となりますので、多言語に対応します。
5	利用者意見に沿った 一般利用時間割の作成	専用利用が確定したのち、一般利用の時間割を作成し、5日後の予定を毎朝9時に公表します。選手や愛好者、レジャー利用者の利用率、希望を聞き取り、偏りなく様々な利用者の意見を聞き入れ効果的な時間割を作成します。
6	ユニバーサルサービス	世界でも珍しい都市型のカースルーラーム場です。社会的弱者支援に対する一般サービスに加え、多言語対応や宗教・人種・国籍などに対する差別意識の排除、海外文化への理解など、様々なサービス向上によって平等利用を促進します。

事業者名・団体名

株式会社 協栄

## 提案課題 2 [施設の提供、運営に関する業務]

### 1 施設の提供

#### (1) 施設提供の実施方針

##### 水上競技大会の積極的な誘致と大会の計画・運営をサポート

と連携し、カヌースラロームのほか、レースラフティングやワイルドウォーター、フリースタイルなど、競技大会（国際1大会、国内6大会）を誘致するため、以下の取り組みを行います。

##### 国際大会への優先受付時期の検討

国際大会などは広報の都合、他国の施設との競合から、最低3年前には予約を確定させる必要が出てきます。優先利用の予約手順を工夫し特例として確定時期を早める対応方法を都と協議、検討します。

##### 一般利用と競技強化拠点の両立

日本初の人工カヌースラローム施設で、国際競技力向上を目指す強化拠点としての機能を発揮するため、レジャーとの共同利用時以外に競技専用利用などの時間を設け、利用しやすい施設を目指します。

##### 大会へのサポート

大会開催時には、当社のイベント担当部門が、会場運営・警備スタッフを派遣し、来場動線計画のアドバイスや臨時スタッフの配置など主催者や関係機関をサポートし、快適なスポーツ空間を実現します。



##### 施設全体を活用する運営で都民のレジャー活動を創出

競技施設をはじめ、会議室や陸域スペースなど施設全体を余すことなく活用した事業を計画し、都民のレジャー活動を創出します。

##### 地域・専門団体との連携

多様なレジャー事業それぞれに専門団体の協力をいただき、都民の利用ニーズに確実に応え、魅力ある事業を展開します。

##### 「手ぶら」で利用できる施設

本格的なレジャー事業だけではなく、公園の利用者が立ち寄り、楽しむことができるウォーターバルーンや遊覧ラフティングなどの濡れないアクティビティも提供します。水上スポーツやレジャーを普及するため、初心者をターゲットに必要な貸出備品の充実を図り、いつでも気軽に手ぶらで教室などの参加できる施設とします。

施設	事業	協力・連携など
競技コース	ラフティングツアーサップ	
フィニッシュプール	カヌー協会	
テラス・会議室	ヨガ	有資格インストラクター
親水エリア	ケータリングサービス	飲食事業者など
親水エリア施設外	自然学習	地元町内会など

##### 異なる利用ニーズを両立させる効果的かつ効率的な管理運営

海外施設の運用方法や競技団体へのヒアリングを基に、多様な利用ニーズに応える施設の運用ルールで効率的な稼働を実現します。



水難訓練・ラフティングチームビルディングイメージ

##### レジャー利用閑散期の活用

4月平日の企業のチームビルディングでの利用や、冬季の水難救助訓練利用など、消防や旅行会社などへアプローチし、さまざまな形で施設を活用します。

##### 専門企業と連携体制を構築し安全で快適な施設を提供

チェックリストを用いた施設開場前点検の実施と2か月間の定期メンテナンス休館を設け、安全で安心な施設を提供します。特に施設の要となる揚水・起流ポンプ、制御設備、ろ過設備、ポートコンベア設備においては、施工メーカーの定期的な点検と連絡体制を維持することで、万全の管理体制で臨みます。

事業者名・団体名

株式会社 協栄

## 提案課題 2 [施設の提供、運営に関する業務]

### 1 施設の提供

#### (2) 休館日及び開場時間

「東京都体育施設条例施行規則」を原則に、関係団体へのヒアリングや現施設の利用及び管理状況から、誰もが利用しやすく、効率的で効率的な開場時間、休館日をご提案します。設定内容につきましては、開場時間の延長や休館日の団体利用など利用者ニーズ、利用状況を踏まえながら、都と協議の上、柔軟に対応していきます。

#### 休館日について

利用者の利便性の確保と、安全で快適な施設環境を提供するため、施設ごとの休館日をご提案します。

##### 換水メンテナンス休館

競技施設は、1月～3月中旬までの2か月半を休館とし、水を入れ替え、施設の定期清掃と保守点検を実施します。

##### 冬季の効率稼働とフィニッシュプールの利用促進

競技コースを稼働させると、フィニッシュプールの水面にも流れができ、カヌー初心者には利用の難易度が上がります。また、利用を集中させ、揚水ポンプを効率稼働させるために冬季（3月中旬～4/28、11/1～12/28）の競技コースは、毎週月曜日を休場とします。ただし利用予約が多い場合は、柔軟に対応します。

	施設区分	休館日
競技施設	競技コース	年末年始及び1月～3月中旬、冬季開場期間の毎週月曜日（祝日の場合翌日）
	ウォーミングアップコース	年末年始及び1月～3月中旬
	フィニッシュプール	
管理	親水エリア	年末年始及び1月・2月
	艇庫（貸艇庫）	保管は通年利用可（年末年始出庫等不可）
	トレーニング/会議室	年末年始
	多目的棟	年末年始
	駐車場	年末年始

#### 開場時間について

東京都体育施設条例施行規則に則りながら、現在の管理状況、利用ニーズを踏まえ、効率的な開場時間を設定します。団体等の貸し切り利用につきましては、大会設営撤去など要望により柔軟に対応します。

##### 門の開閉、管理棟の開閉時間

施設の営業時間の前後30分を門の各施設門扉の開閉時間とし、安全上、水域を含む、施設敷地には営業時間外に立ち入れないよう、門に施錠をします。また、管理棟の無料エリアは利用者サービスのため、同様に営業時間の前後30分開館します。

##### 冬季の競技施設の閉場時間

照明設備がない現状において、東京都体育施設条例施行規則の17時までの競技施設利用は、日没後も含み安全上危険です。このことから10月末～年末まで、競技施設は16時30分までの開場時間とします。

##### 競技コースの予約制の検討

競技コースの運転はランニングコストが高く、効率稼働が必要と考えます。今後、開場時間内において利用枠を設けて予約制とし、利用を集約することを都と協議させていただき、検討します。

##### 夜間ラフティングの検討

今後、ナイター設備が導入された際は、仕事帰りの会社員などの利用が期待されることから、予約に応じた、夜間の競技コースのラフティングツアーを検討します。

施設区分	東京都体育施設条例	ご提案開場時間		設定事由
		通常期	冬季	
競技施設	9時～17時	条例と同じ	9時から 16時30分	競技施設は、照明設備がない現状、冬季は、日没以降は安全上、利用は危険であることからご提案します。
		条例と同じ		
艇庫/ トレーニングルーム 会議室				
親水エリア/ 駐車場		8時30分から17時30分 (親水エリアの貸出利用は17時まで)		開場時間に合わせ、利用者が余裕をもって利用できる時間を設定します。

事業者名・団体名

株式会社 協栄

## 提案課題 2 [施設の提供、運営に関する業務]

### 1 施設の提供

#### (3) 利用の調整

##### 施設の利用調整の実施方針

本施設の優先受付制度の基準に則り、国際競技大会や団体、個人など、各利用者のニーズにあった施設の予約受付スケジュールを構築し、利用者が不公平感を抱かない仕組みと、公平で平等な対応で、施設の使用承認、利用調整を行います。

- 1 各利用形態の予約検討時期を考慮した利用調整を実施
- 2 競技コースのポンプ稼働を効率的な運転にするため、利用を集中させる運用を実施
- 3 多種目での利用を想定し、事前に競技コースの利用スケジュールを作成、公表

##### 施設利用調整業務

東京都施設条例施行規則などに則り、公平な施設の使用承認を行うことで円滑な利用促進を図る。

競技コースの利用者は、利用当日に技術確認をし、承認証を発行することで以降のスムーズな利用に繋げる。

専用利用は、予納金制度を採用、またキャッシュレス決済も可能。

競技コースは受付段階で利用時間を集約し、効率的に施設を運用できるよう予約制を検討する。

##### 国際大会の受け入れ

国際大会などは3年前に利用の確定が必須となります。優先受付制度の基準に基づき利用受付を実施しますが、都と協議をし、例外的に事前受付をするなど、積極的に受け入れを行います。

##### 教育旅行や企業研修へのキャンセル取り扱いの検討

旅行会社へのヒアリングから、本施設は修学旅行などの教育旅行や企業研修など利用が多く見込める施設です。キャンセルの取り扱い、時期が旅行業の規定と異なっていることから利用のハードルとなっており、都と協議してこれらの利用を受け入れられるよう検討します。

##### 個人利用者への告知

個人利用者の方へ利用可能な日、時間を事前に広く伝えるため、専用利用受付は利用日の7日前の正午までとし、5日前に個人利用者に対してホームページ等で、利用可能スケジュールを公表します。

##### 専用利用の予約

運営基準	専用利用	優先受付	前年度の6/30まで申し込み、8/31に仮承認 ➡3年前からの予約に対し、承認をしたい	キャンセル時特別な理由がない限り原則還付しない ➡旅行業に対応すべく最低、修学旅行や企業研修などに限り、7日前の正午までのキャンセル返金を認める
			利用日の6か月前の月の1日から7日前の正午まで	
	個人利用	当日空きがあれば利用できる ➡競技コースのみ予約制を検討したい 5日前に利用可能スケジュールを公表		

##### 競技大会とラフティング等の予約が重複した場合の利用調整方法

ラフティング事業は、都民のレジャーを創出するとともに、本施設の継続的な運営を収入面で支える事業です。ラフティングの需要が見込まれる7月～9月は、都又は都教育委員会の主催事業や国際競技大会などの大規模大会以外は、ラフティング利用を優先した利用調整を行います。

7月～9月以外は優先利用の受付の通りに競技大会を予定し、6か月前に、空いた時間で時間割を作成し、一般利用、ラフティング利用を決めていきます。6か月以降は、基本的に大会受付は行いません。

事業者名・団体名

株式会社 協栄

## 提案課題 2 [施設の提供、運営に関する業務]

### 1 施設の提供

#### (4) 利用料金

##### 利用料金の基本的な考え方

東京都体育施設条例に基づき、公共施設として誰もが利用しやすい料金とすることを前提に、競技コースの運営において、ランニングコストがかかるという施設特徴を踏まえ、一部受益者負担をいただくという考え方の下、施設運営が継続可能な利用料金を設定します。

事業者名・団体名

株式会社 協栄

## 提案課題 2【施設の提供、運営に関する業務】

### 1 施設の提供

#### (4) 利用料金

事業者名・団体名

株式会社 協栄

提案課題 2〔施設の提供、運営に関する業務〕

1 施設の提供

別表 1/2

(4) 利用料金

利用料金表 1/2

事業者名・団体名

株式会社 協栄

**提案課題 2【施設の提供、運営に関する業務】**

**1 施設の提供**

**別表 2/2**

**(4) 利用料金**

**利用料金表 2/2**

事業者名・団体名

株式会社 協栄

## 提案課題 2 [施設の提供、運営に関する業務]

### 2 施設の運営

#### (1) 競技施設運営

##### 競技施設運営業務の実施方針

日本初のカヌースラローム場である本施設は、競技からレジャーまで多目的な利用がなされる施設です。施設の運用ルールを整備し、万全な安全管理体制を構築することで、初心者や愛好家、競技者など、すべての利用者が安全かつ快適で衛生的に施設を利用できるよう運営します。

- 1 海外施設や関係団体のヒアリングを基にした運用ルールで効率的に多目的利用に対応
- 2 運営を通して水辺の楽しみとともに危険、セルフレスキューファーストの大切さを利用者に伝え、安全を啓発
- 3 利用者の技能チェックと施設利用登録を行い、安全利用と事故を防止
- 4 知識と技能、経験を有する者を常駐させ、初めて利用する方も安心・安全で利用可能

##### 競技利用・都民利用それぞれに配慮した施設の運営

競技利用と都民利用を両立させることは、水上競技の普及と施設の賑わいの相乗効果をもたらす、本施設運営の命題となります。利用の目的、利用者の技能による明確なエリア分け、利用ニーズに沿った利用時間枠の設定をすることで、すべての利用者に、安全で快適に利用いただけます。

##### 競技施設の運用方法

###### 競技コース

専用利用予約が確定したのち、海外類似施設や関係団体からのヒアリングをもとに、カヌースラロームの専用時間と共に利用時間に区分した利用時間枠を設定します。

カヌースラロームの専用時間はコースに競技用ゲートを設置し、練習環境を整えます。共用利用時間はゲートを設置せずカヌースラロームの他、ラフティングやフリースタイルなど多目的に利用いただけます。

ポンプ稼働に電気代がかかることから、事前予約制を検討します。受付時に調整し、利用の集約をし、効率運用を検討します。

###### 個人利用枠の一例

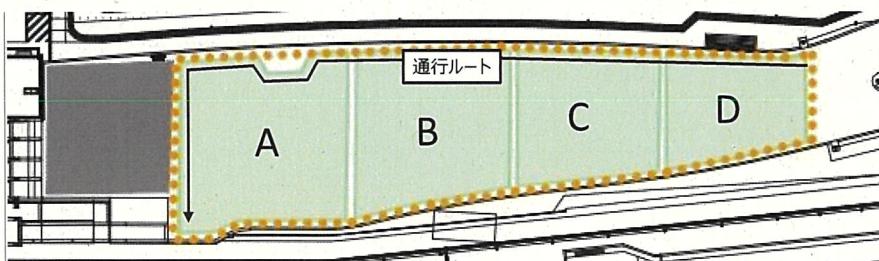
利用形態	1セッション	1日回数	9時	10時	11時	12時	13時	14時	15時	16時	17時
カヌースラローム ゲートあり	60分	3 セッション			①						② ③
共用 ゲートなし	90分	3 セッション				①		②		③	

※ 競技コース利用は、実態としてウォーミングアップが必須となるため、9時30分からの稼働を想定

###### ウォーミングアップコース・フィニッシュプール

時間枠を設けず、初心者をはじめ気軽に利用いただけます。通常の一般公開においては、ウォーミングアップコースのポンプの稼働台数を調整し、初中級者に利用しやすいコース設定します。

フィニッシュプールの区画利用に対し、運行ルールを定め、フィニッシュプール貸し切り時も、競技コース利用者などが通行できるようにするなど、水域を管理します。



###### フィニッシュプール 運行ルール

利用前説明やホームページで周知を図り、安全に利用いただけます。

##### 安全な施設運営に配慮した安全管理の考え方

水上競技やレジャーを行うためには、楽しさとともに水の危険について学習し、利用者本人が自分を守るセルフレスキューファーストの大切さを利用者へ伝えることで、水難事故を未然に防いでいきます。その上で、専門知識と技能を有するスタッフの適切な配置と、継続的な訓練を実施し、事故の防止と緊急事態の際の迅速な救助・救護を適切に行います。

事業者名・団体名

株式会社 協栄

## 提案課題 2 [施設の提供、運営に関する業務]

### 2 施設の運営

#### (1) 競技施設運営

##### 入退場管理業務

- ◆施設受付で、施設の使用基準に基づき、利用者の技術と用具の確認、利用可能エリア、注意事項などを説明し、利用規則や自己責任による事故への同意などを記載した「利用承諾書」にサインをいただきます。
- ◆技術確認は ご確認いただいた内容を踏まえ、施設スタッフが確認します。技術確認後は登録証を発行し、以降は登録証をもって確認とします。
- ◆各使用承認に応じてカラー分けしたナンバー入り競技コース許可ビブスを貸与し、着用いただきます。これにより、競技コースの利用時間管理や、利用承認の受けている方の競技コースの侵入を防ぐなどの安全管理を徹底します。
- ◆施設の有料エリア、無料エリアを柵等で区分けします。なるべく間近で水上スポーツを観戦できるようにするとともに、ラフジャケット着用エリアを設け、鎖や看板、監視員による監視など、安全管理を徹底します。

CANOE SLALOM CENTRE

登録証

NAME	東京 一郎
NO.	1
	canoe/kayak
有効期限 :	2025/7/24
初回説明	2022/7/24
技能確認	2022/7/24

TEL:03-6808-6100

##### 施設監視業務・看護業務

事故など各ケースにおける適切な対処方法等についてのマニュアルを整備と定期的な訓練を実施し、安全管理の強化を図ります。また、監視員に限らず、施設のスタッフ全員が CPR を行える体制とします。

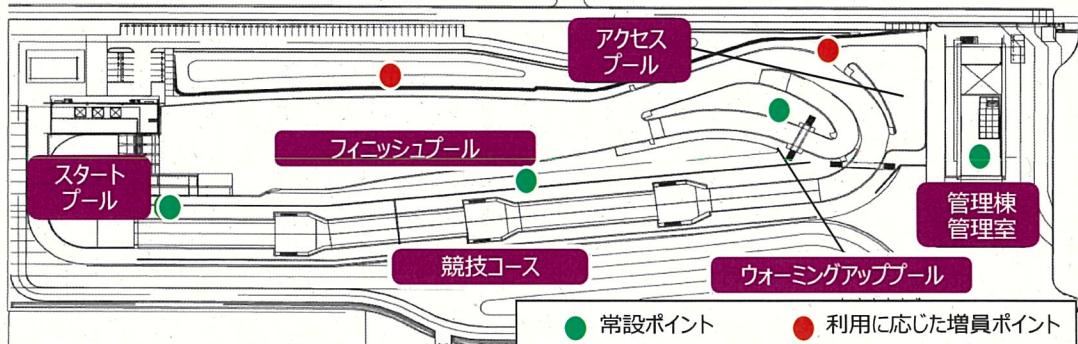
監視員にトランシーバーを常備させ、日常・緊急時の連絡・監視体制を強化します。また水難事故を中心に緊急時に即応できる救急資機材を充実・配備します。取扱い、使用方法、使用効果のスタッフ研修をし、万一の事態にも万全の体制を整えます。

カヌー教室やラフティングツアーなどの各種事業は、参加者数に応じて担当インストラクターやガイドを増やして安全管理するとともに、施設の利用状況に応じて監視員を増員し、監視体制を強化します。

監視員は 監修のマニュアルに基づく、河川のレスキューに特化した教育を実施します。

##### 安全管理体制配置ポスト

ポスト	人数	役割等
管理室	1名	カメラによる全体監視指示、ポンプ停止
競技コース	1名	スタートプールでビブス等確認、コンベヤー停止
ウォーミングアッププール	1名	アクセスプール不在時はアクセスプール含
フィニッシュプール	1~2名	利用状況により増員
アクセスプール	0~1名	利用始・終了時に受付員で技能確認など



##### 競技施設の清掃業務

施設開場前にチェックリストを用いた各所施設点検を行います。競技施設水面についても目視点検を行い、必要に応じて、艇などを使用しゴミ等、浮遊物の清掃作業を行うことで、常に安全で衛生的な施設環境を提供します。また加えて1月～3月上旬に換水定期清掃・定期点検を実施します。

事業者名・団体名

株式会社 協栄

## 提案課題 2 [施設の提供、運営に関する業務]

### 2 施設の運営

#### (2) トレーニングルーム運営業務

##### トレーニングルーム運営業務の実施方針

葛西臨海公園や周辺には多くのランニング、サイクリングなどの愛好者と、水辺のレジャーを楽しむ方がおり、本施設をはじめとする施設や公園が集積される臨海ウォータースポーツエリアは、これらの活動が今後より活性化されていきます。本施設は、これらの活動を支える拠点として、またカヌースラロームの競技別強化拠点施設の申請を視野に、一般の利用者と競技者が、安全で快適に、相互に利用しやすいトレーニングルームの運営を行います。

- 1 知識と経験を有したスタッフによる利用者へのお声掛けで継続利用をサポート
- 2 効果的な運動を支えるビギナーレッスンの実施
- 3 異なる利用者層が安全で快適に利用できるゾーニング
- 4 テラスを使用した単発イベントを開催し集客と賑わい創出
- 5 マシン台帳を作成と日常・定期点検による安全・安心なトレーニング環境を提供

##### 知識と経験を有したスタッフの配置と利用目的にあったプログラム実施

###### 知識と経験が豊富なスタッフの配置

民間スポーツクラブで 10 年間のトレーニング指導の経験とトレーニングに関する資格を有するスタッフを配置し、マシンの正しい使用方法や運動効果を説明し効率的で安全なトレーニングをサポートします。

競技施設である本施設の特性から、エルゴマシンなどのカナーのトレーニングに有効なマシンの取り扱いについての指導も実施します。

全スタッフに救命講習を受講させ、不測の事態にも適切に対応できるようにします。

全スタッフがサービス介助講習会を順次受講をし、誰もが利用しやすい環境を提供します。

スタッフが積極的に声掛けを実施し、施設に不慣れな方をサポートし、スポーツの習慣化を手助けします。

##### 指導員が利用者の目的に合った指導・レッスンを実施

###### ストレッチ指導

###### ワンポイントトレーニング指導

###### ヨガレッスン

##### 効果的な運動を支えるビギナーレッスン

###### 初心者でも効果的に安全な利用を促進

初めてトレーニングルームをご利用される方には、原則的にビギナーレッスンを受講していただき、施設・マシンの使用方法をお伝えします。

初心者やトレーニング経験の浅い利用者を中心に、トレーニングフォームは正しいか、マシンの使用方法が適切か等、スタッフが常に声掛けをします。効果的なトレーニング実施と事故防止に努めます。

利用者によってトレーニングルームに訪れる理由は様々なため、指導員に目的にあったトレーニング内容の確認や見直しを気軽にご相談いただけよう積極的にお声かけします。

ビギナーレッスンでマシンの使用方法を効果的なトレーニングに繋げます

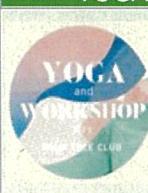
##### テラスを使用し単発イベントを開催し集客と賑わい創出

###### 開放的な空間でプログラム実施

開放的なテラスを使用しストレッチ、ヨガ等、初めての方でも気軽に参加できるイベントを定期的に企画します。

有酸素マシンをテラスに設置し、通常とは異なる開放感のある空間でのスポーツ参加体験を提供します。※天候の状況等を加味して実施

###### YOGA and WORKSHOP day を開催



- ・コラボしてヨガとワークショップを実施しました。
- ・本施設を知らない方にも、ヨガやワークショップを通して施設に訪れ、スポーツや施設そのものの雰囲気を楽しんで頂けるよう工夫しています。

事業者名・団体名

株式会社 協栄

## 提案課題 2 [施設の提供、運営に関する業務]

### 2 施設の運営

#### (2) トレーニングルーム運営業務

##### 異なる利用者層が安全で快適に利用できるゾーニング

個人利用と競技者が同じ施設を使用するため、トレーニング機器の配置箇所、また採用するマシンは安全で快適に使用できるよう配慮しています。

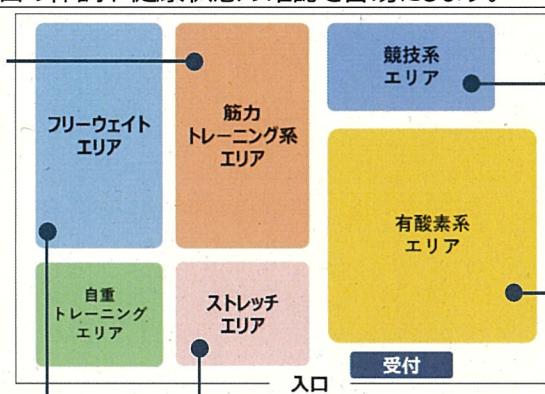
##### ゾーニングにおける工夫

受付エリアからは、トレーニングルーム内が見渡せるレイアウトとし、利用者の安全利用と事故防止に努めます。

一般利用者の利用が多く想定されるストレッチエリア、有酸素系エリア、筋力トレーニング系エリアは施設の中央にまとめ、移動が少ない配置にします。

競技者利用が多いエルゴマシン等の競技系エリアは一般利用者と頻繁な交差ない場所に配置します。

ストレッチエリアを入口周辺に設けることで、トレーニング開始前・開始後に指導員と会話を気軽に交わすことができ、利用者の当日の体調や健康状態の確認を容易にします。



##### マシンやトレーニングアイテム導入における工夫

近隣地域の一般利用者を想定し、有酸素系のマシンおよび筋力トレーニング系のマシンを設置します。マシンを使わない利用も想定されるため、多目的に利用できるスペースとして広めのストレッチエリアを確保します。

トラブル防止のため、ランニングマシンなど使用に時間を探すもの、筋力トレーニングマシンのように独占利用が懸念される器具は特に、利用ルールを明確化して、公平な利用をご案内します。

##### マシン台帳を作成と日常・定期点検による安全・安心なトレーニング環境の提供

#### 安全な利用を提供するために、各マシンの日常・定期点検の実施

##### 各マシンに台帳を作成し修繕点検記録を記載

利用マニュアル・整備点検マニュアルを綴じ込んだ、利用方法・維持管理方法・点検/修繕履歴が一目でわかる台帳を作成し、マシンごとに管理します。

##### トレーニングルーム業務日報にて毎日点検の実施

業務日報にてマシン点検チェックリスト・業務メモ欄を作成し、営業前および営業後のマシンチェックを実施します。

##### 月1回・年1回のチェック項目を洗出し、点検

有酸素系マシンのベルトの摩耗等は月一回実施します。またメーカー・本社担当者による総合診断を年一回実施します。各マシンのチェックリストを作成し、その項目に沿って点検を実施し台帳に記載します。

##### 消耗部品は買い置きし利用中止期間を最短に留める

バイク・トレッドミルなどのベルト等消耗品の交換については、現場で修繕できる技能を身につけ消耗品を買い置きすることで、利用中止の期間を最短にし、且つ経費を節減します。

事業者名・団体名

株式会社 協栄

## 提案課題 2 [施設の提供、運営に関する業務]

### 2 施設の運営

#### (3) ユニークベニューや各種イベント等の開催地としての活用業務

##### 多様性のある施設活用への積極的な取り組み

水上スポーツ施設として他にはないスポーツの楽しみや学び、更には水の力による演出を最大限生かし、PRすることで可能性を引き出し、誘致を積極的に行います。また、  
と連携し、幅広い広報活動を推進します。

- 1 テレビ（ドラマ・CM）等のロケ地、雑誌や書籍のメディア媒体に向け魅力発信
- 2 水を利用した環境学習、企業研修の場としての認知度を高め、利用率の向上を図る
- 3 葛西臨海公園エリアの立地と景観を活かしたコンサートや各種イベントの誘致

##### 施設利用を高めるユニークベニューの具体的な内容

###### 葛西臨海公園エリアを活かしたイベント誘致

葛西臨海公園ではオリンピック施設であるカヌー・スラロームセンターなど駅高架下パークアウトドア施設ができます、公園エリアの魅力が向上しています。景観を活かしたイベント実施には絶好のスポットとして注目を浴びている中、エリア一丸となり誘致活動を推進します。

各々の施設の特性を活かし総合的な運営企画を立案・実施します。「遊ぶ」「寛ぐ」「食べる」「スポーツする」が揃った自然を活かした立地での催しの具体的な運営内容は主催者の希望に沿い企画し、実施します。



葛西臨海公園エリアの持つ、屋外・屋内イベント開催は多彩な魅力が満載です。施設では水を有効に使ったコンサートやショーなど  
類のない催しをご提供できる多様な形を創出します。  
併行し、イベント開催による  
エリア全体を総合的に演出  
します。

水と音のコンサート

施設がステージ

###### 施設を最大限活かす各メディア対応スタッフ

水上スポーツ施設を安全に運営し効果的な映像を提供するため、施設を知る専門スタッフは適切なアドバイスを行います。主催者の求めに応じ、想定する映像・画像を共作する意識を持って取り組みます。

###### 東京観光財団に登録しユニークベニューを積極的に展開

ユニークベニューの広報は  
を主に展開します。掲載内容はロケ地利用、企業研修、音楽  
イベントやフードイベント、オンラインライブ等、内容に合わせ実施スケジュール要領を作成します。

当社にはイベント専門部署があることから、イベントサポートも可能です。主催者のご要望により経験と実績を持つイベント業務のプロとして企画から運営までサポート体制を構築します。

ユニークベニュー利用案内は施設ホームページにも掲載し、積極的にご利用いただける環境を整えます。  
施設案内、金額、スケジュール調整など円滑に対応します。

利用実績は主催者の了承を得て、ホームページに掲載し効果的な利用法を視覚的に訴求します。

###### 学校学習や企業研修の水上スポーツ施設拠点を目指す

他にはない水上スポーツ施設を利用して得る学びや、共有する時間を提供する場として現在～未来に向け、施設の意義を高める取り組みを目指します。全国規模での展開を見据え、施設ならではの特性を活かしたモデルケースを紹介し、利用促進に努めます。

事業者名・団体名

株式会社 協栄

## 提案課題 2 [施設の提供、運営に関する業務]

### 3 施設内サービス

#### (1) 受付案内

##### 施設内サービスに関する業務の実施方針

本施設は東京 2020 大会が開催された施設として、今後も国内外からさまざまな方の来場が想定されます。全スタッフがダイバーシティへの理解を深め、ユニバーサルサービスを提供するとともに、本施設が「誰もがいきいきと活動できる場」となることで、多層の交流を創出し、誰もが快適に利用いただけるよう取り組んでいきます。

- 1 利用者との積極的なコミュニケーションで意見を伺い、快適な施設づくりに反映
- 2 ソフト・ハードの両面でのユニバーサルサービスを提供し、すべての方が利用しやすい施設づくり
- 3 スタッフ全員がダイバーシティへの理解を深め、訪れるすべての人が利用しやすい施設とする

##### 利用者が快適に施設を利用できる取り組み

##### 親切丁寧なご案内で利用受付の透明性を確保

日本初の施設であることから、より一層、親切丁寧なご案内が必要です。利用受付手順を作成の上、ご案内をするとともに、受付の手順や利用案内等を館内掲示し、ホームページやリーフレットにも記載することで利用者の理解を高めます。また水上スポーツ経験者のスタッフを配置していることにより、利用案内以外にも利用者の疑問へ回答し、細かなご案内を実現することで快適に利用いただけます。

##### 利用者との積極的なコミュニケーション

積極的に利用者とコミュニケーションを交わし、利用者が何を求めているのかを聞きとる積極的な姿勢で業務にあたります。スタッフによるあいさつの徹底や積極的な問い合わせにより、日常的に利用者からのダイレクトなメッセージをいただける環境をつくり、苦情等も含めた意見の収集を行います。

##### ソフト・ハード両面でのユニバーサルサービスの提供

スタッフ対応から備品や施設諸設備に至るまで、障がい者や高齢者、外国人などが使いやすい施設、施設を訪れるすべての方が利用しやすい施設づくりをすることで多様な方々の利用を促進します。

外国人	<ul style="list-style-type: none"><li>◆ 英会話対応受付スタッフの配置</li><li>◆ ポケトークを導入し、多言語へ対応</li><li>◆ 英語表記の使用申請書や承諾書などを用意</li><li>◆ ケータリングサービスを行う際は、原材料を表示</li></ul>
障がい者	<ul style="list-style-type: none"><li>◆ 障がい者スポーツ指導員の配置</li><li>◆ サービス介助講習会の順次受講</li><li>◆ 車椅子など障がい者対応備品の整備・点検</li><li>◆ 入場から退場までの支援と施設動線のチェック</li></ul>
高齢者	<ul style="list-style-type: none"><li>◆ 受付に老眼鏡を設置</li><li>◆ 広報はインターネットだけでなく紙媒体等も併用</li><li>◆ シャワー室等の急激な温度変化がない室温管理</li><li>◆ 段差や滑りやすい箇所の安全対策と看板注意喚起</li></ul>



ポケトークの配備



車椅子の点検

##### 多様な利用者への一層のサービス充実の取り組み

本施設は、管理棟はバリアフリー仕様になっていますが、水域周りに段差があるなど、障がい者の方などが利用しにくい状況があります。日本障害者カヌー協会と協力し、施設的な改善に向けた取り組みと、障がい者、健常者が一緒に参加できる体験会等を実施し、スタッフだけでなく、利用者の方も含めた多様化への理解について、意識の醸成に取組みます。



障がい者のボートの乗降確認

と協力し、ハード面の課題を洗い出し、改善策を検討。またボランティア研修会と障がい者カヌー体験会を一体的に連動して開催。

## 提案課題 2 [施設の提供、運営に関する業務]

### 3 施設内サービス

#### (2) 苦情・要望等に対する対応等

##### 苦情対応の基本方針

利用者からの苦情やクレームは、サービス向上のための重要な情報源であると捉え、業務改善のための課題とし、誠実かつ迅速な対応を心がけます。またいただいた内容を比較分析して、苦情が発生する様々なケースを想定し、対応方法を統一して拡大や再発の防止に努めます。

- 1 利用者からの苦情への対応は、すべての部門において最優先の課題であると認識し、そのために必要な経営資源を確保
- 2 対応の際には利用者の権利を最大に尊重
- 3 苦情は施設全体に向けられたものと捉え、組織をあげて最後まで責任ある対応を実施
- 4 利用者や申し出の内容によらず、分け隔てのない公平な対応を行い、誰でも気軽に意見を申し出られるような環境を整える
- 5 法令遵守を優先し、不当な要求に対しては、毅然とした対応を実施
- 6 利用者の声は真摯に受け止め、全スタッフで共有し、より良いサービスへの貴重な情報源とする
- 7 苦情対応プロセスは積極的に公開し、透明性を確保
- 8 利用者の個人情報は厳重に保管

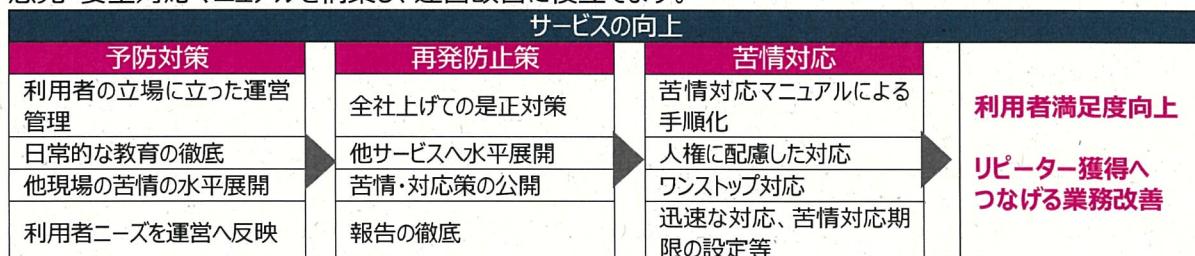
利用者からいただいた苦情や要望は、直ちに統括責任者に報告し、本社担当部、東京都へ発生時に速報します。対応終了時には苦情報告書を作成し報告します。また全指定管理施設をはじめ、運営管理する全施設にフィードバックし、再発防止に役立てます。

報告書記載内容	
作成日、現場名、報告者	業務種別
発生日、発生時間	寄せられた情報の内容
処置および対応内容	是正処置の必要判断
是正処置完了日（処置が必要な場合）	

苦情報告書ファイルは、勤務者が誰でも閲覧可とし情報を共有

##### 苦情・意見を業務に反映させる仕組みづくり

利用者の多くは、サイレントマジョリティであることを十分認識して利用者からの苦情・意見に対応します。ご意見・要望（苦情）は貴重な情報源であるとともに利用者の期待の表れでもあるという姿勢で、迅速かつ丁寧に対応し、利用者満足の向上、リピーターの獲得に取り組みます。そしていただいた情報源（意見・要望）はしっかりと記録し、原因追究から改善策まで行い、その結果を掲示等により、公表するとともに苦情・意見・要望対応マニュアルを構築し、運営改善に役立てます。

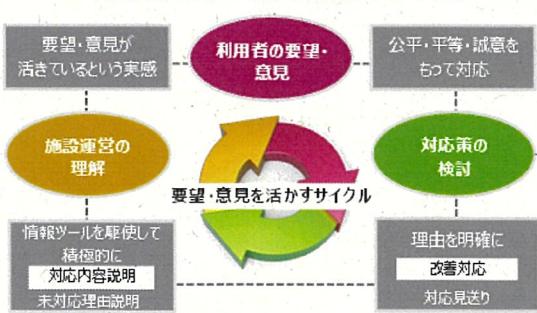


##### 利用者意見が業務改善に活きたことが分かる仕組みづくり

利用者の要望が施設運営に反映し、改善されたとしても、要望した方だけが知る情報であっては意味がありません。

それらの情報は積極的に公開し、要望は公平公正な立場で検討され、その結果が具体的に業務改善へ反映されたかを周知する仕組みを構築します。施設掲示板など情報ツールを駆使して要望内容、その対応、理由などの情報を公開することで、さらに有効な意見を引き出す環境を整えます。

##### 利用者の要望・意見を活かすサイクル



事業者名・団体名

株式会社 協栄

## 提案課題 3 [スポーツの普及振興、利用者へのサービス向上等事業に関する業務]

### 1 事業の提供

#### (1) スポーツ振興事業

##### スポーツ振興事業の実施方針

私たちは、本施設の優れた機能や魅力を最大限に活用することで、水辺を中心としたスポーツ振興事業を実施していきます。急流エリア・静水エリア・親水エリアの各特性を活かすことで、さまざまな世代が楽しめる場を創出し、「健康・体力の維持増進」、「生涯スポーツの振興」、「生活の質向上」に寄与します。

また、国内唯一の人工コースでしか味わえない非日常体験を通して豊かな人間力を育てます。水辺スポーツやレクリエーションなど様々なアクティビティを体験する機会を創出することで愛好家を拡大し、競技者の増加を促進します。スポーツ振興事業を実施することで「好循環」を生み出すことを目指します。

- 1 水辺スポーツやレクリエーションの体験機会の創出
- 2 水辺スポーツやレクリエーション愛好家の拡大
- 3 水辺スポーツの競技者拡大・地元からメダリストを輩出
- 4 「みる人」、「ささえ人」の満足度を高める

#### 新しいスポーツ文化の創出

##### 水辺スポーツやレクリエーションの体験機会の創出

私たちは、国内唯一の人工コースでしか味わえない「非日常体験」を創出することで、水上スポーツやレクリエーションが持つ多様な魅力を通じて、身体的・精神的にも健康で充実した「生活の質」の向上を実現します。

私たちは、本施設を都会のオアシスとして位置づけ「だれもが、いつでも、いつまでも、気軽に」をテーマに気軽に体験できる体験教室を開催し、水辺スポーツやレクリエーションを通じて、スポーツ活動を始めるきっかけを作ることで愛好家の人口拡大を図ります。また、愛好者が拡大することで、本施設を中心としたコミュニケーションの場としての発展が期待できます。

##### 水辺スポーツ競技者拡大・地元からメダリスト！

世界水準の人工コースとして、安定した競技環境を提供することで水辺スポーツの協議者拡大を図ります。また、「地元からメダリスト」を輩出することを一つの目的とし、「発掘・育成・強化」を行える一貫指導体制の施設を目指します。

##### 「みる人」、「ささえ人」の満足度を高める

水辺スポーツの国際大会や国内大会などのイベントを開催することで、トップレベルの選手を身近にする機会を増やし、新たな感動を実現できる場を創出します。また、選手と直接触れ合える機会や選手と一緒にコースを体験するなどの「共感」を創出することで、満足度を高めていきます。

##### Step1

###### 体験機会・集客イベント



##### Step2

###### 愛好者の拡大



##### Step3

###### 競技者の拡大



##### Step4

###### 地元からメダリストを輩出



## 提案課題 3 [スポーツの普及振興、利用者へのサービス向上等事業に関する業務]

### 1 事業の提供

#### (1) スポーツ振興事業

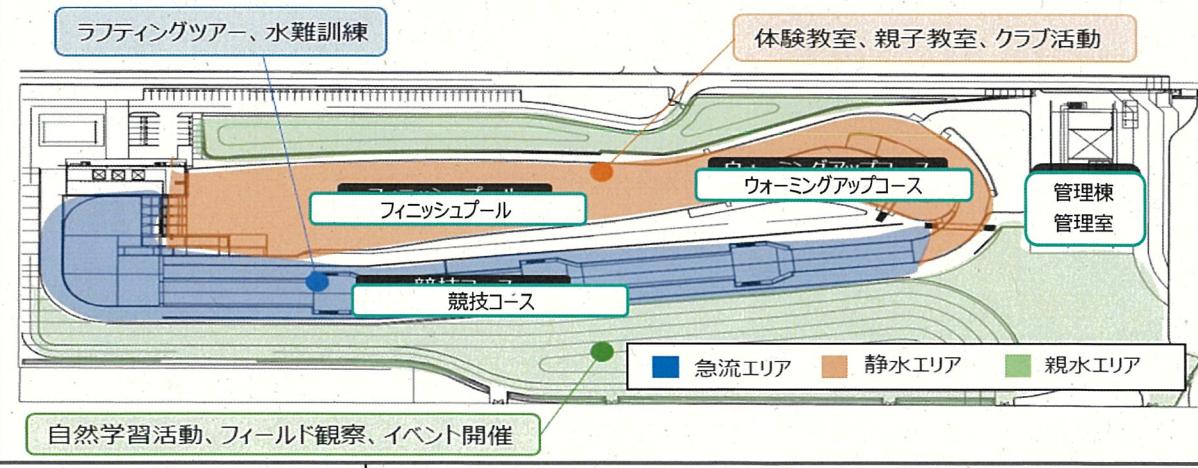
##### スポーツ振興事業の具体的な内容

私たちは、さまざまな世代が楽しめるスポーツ振興事業を実施することで、本施設を中心とした世代間交流を促進し、「また来たい！」と思う体験の機会を創出します。「仲間」、「家族」、「恋人」と一緒に、魔法のような1日を過ごせる心地よい場所を目指していきます。私たちは、時代の流れとともに人々の嗜好や興味は移り替わることを認識しています。何を求められているのかを常に考慮し、スポーツ振興事業を実施することで本施設の役割を果たしていきます。

##### 各ターゲットに向けた振興事業

ターゲット	目的	事業（教室）
子ども	自然との触れ合い経験することで子どもの「意欲・関心」を引き出し、普段味わえない経験を通して、人間力の向上を目指します。また、豊かな自然環境を生かし、環境保全や水難教育における学習の場として活用を促進します。	◆体験教室 ◆自然学習活動 ◆親子教室
女性	気軽に仲間と体験できる場を創出し、水辺スポーツやレクリエーションを通してスポーツに対する価値観を変えることで女性のスポーツ実施率向上を目指します。	◆体験教室 ◆ラフティング ◆集客イベント
働き世代	仕事や育児等で忙しい日常を離れ、非日常を体験することで、明日への活力を生み出します。また休日など様々なシーンにおいて仲間と一緒に体験することで豊かな人間性を育み、人と人との間に一体感を醸成することのできる事業を目指します。	◆体験教室 ◆ラフティング ◆集客イベント
障がい者	障がい者の自主的かつ積極的なスポーツを推進することを目的とし、水辺での触れ合いを通して、水の上に浮く「特別な感覚」を経験することで、五感を刺激していきます。	◆体験教室 ◆自然学習活動
指導者	スポーツに初めて出会う子どもたちや初心者を対象とした指導者からトップレベルの競技者を対象とした指導者まで、各レベルを対象とした指導者育成講習会を定期的に開催します。具体的な開催内容については競技団体やと協議します。また、各団体と連携することで人工コースの特性を生かし、水難救助に関する知識や資格を習得できる場を目指します。	◆指導者講習会 ◆レスキュー講習会

スポーツ振興事業の実施エリア：カヌー・スラロームセンターの施設特性を活かし、各事業を実施します。



事業者名・団体名

株式会社 協栄

提案課題3-1(1)別表 スポーツ振興事業の事業実施計画[令和5年度(2023年度)]

◆ 内 容

単位：千円

NO	事業名及び内容	対象層	時期 回数	1事業当たり		収支計画		
				定員	参加料/人	支出合計	講師費用	材料費
1	「力ヌー一体験教室」対象者：小学生以上 初心者を対象とした力ヌー一体験教室。フィニッシュユーブールで力ヌーの基本技術と楽しさを伝え、力ヌーを始めるきっかけをつくる。また親子を対象とした回も設け、子どもにも参加しやすくするとともに、保護者の共通の趣味を創出する。その他の費用には参加者の保険料を見込む。	子どもから高齢者まで 力ヌー初心者	4~6月 9~11月 26回	20名 /親子 は6名	支出し 合計	講師費用	材料費	その他※
2	「障害者力ヌー体験会・障がい者ボランティア講習会」対象者：障害者・健常者 日本障害者力ヌー協会と連携し、障害のある方にともに力ヌーを楽しんだけるよう体験会を開催。またボランティア講習会を開催し、力ヌーを通して交流の創出と障がいへの理解を深める。その他の費用には参加者の保険料を見込む。	障がい者・健常者	9~10月 各1回	24名	支出し 合計	講師費用	材料費	その他※
3	「遊覧ラフト・水上遊具」対象者：小学生以上 ラフティングボートにガイドと静水域を乗船する遊覧ラフトや、ウォーターバルーンなどの貸出遊具を用いて、葛西臨海公園来園者など、準備をせず気軽に体験できるレジャーを提供。水上スポーツに关心が薄い層を施設へ呼び込む。その他の費用には参加者の保険料を見込む。	小学生以上 から高齢者まで	4~9月 172回	ラフト 6名/ 遊具1 名ず つ	支出し 合計	講師費用	材料費	その他※
4	「レスキュー講習会」対象者：19歳以上 競技コースや、ウォーミングアップコースなどを使用し、河川に特化したレスキュー技能、知識に関する講習会で、河川とは異なり、安全を確保できる力ヌー・スラロームセンターならではの講習会。その他の費用には参加者の保険料を見込む。	パドルスporte リ経験者及 び一般の方	11月 1回	15名	支出し 合計	講師費用	材料費	その他※
5	「水辺の自然学習」対象者：小中学生 水難訓練体験など水辺の楽しさや身を守る方法を伝える。また葛西臨海公園や葛西臨海公園の水辺の生物観察などを合わせて学習する。	小中学生	10月 1回	30名	支出し 合計	講師費用	材料費	その他※
				総合計	実施回数	参加人数	支出合計①	
				202回	5,064名		収入合計②	

- 内容については、目的・対象者・内容等具体的に記述すること。
- ※「その他」については、具体的な内容を「事業名及び内容」に記述すること。
- 「6 収支計画(1)及び(2)」の金額と一致すること。

## 提案課題 3 [スポーツの普及振興、利用者へのサービス向上等事業に関する業務]

### 1 事業の提供

#### (2) スポーツの日記念事業

##### スポーツの日記念事業の実施方針

カヌー・スラロームセンター単体ではなく、競技団体や地域や都立 18 施設と連携し、スポーツの日記念事業を実施することで、施設や水上スポーツ、レジャーの魅力を最大限に発信します。ただ施設を無料で開放するのではなく、気軽に参加できるような体験や、本格的な水上スポーツ、レジャー、水に関する学びを提供するとともに、キッチンカーなどで賑わいを創出し、競技者、スポーツ愛好家のほか、普段スポーツに関心のない方などを施設に呼び込み、水上スポーツ、レジャー機運の更なる向上とすそ野の拡大を図ります。

- 1 地域や関連団体、都立 18 施設と連携し事業を開催
- 2 水上競技を広く紹介し、競技への関心を高める
- 3 多様な水上スポーツ・レジャーをはじめるきっかけを創出
- 4 水辺の安全に関する啓蒙活動
- 5 競技会を実施し、選手、愛好家の発表の場を創出
- 6 キッチンカーなどにぎわいを創出

##### 地域や関連団体、都立 18 施設と連携し事業を開催

などの地域や、  
などの競技団体、海の森水上競技場をはじめ  
とする都立 18 施設と連携することで、スポーツの日記念事業を通して、カヌー・スラロームセンターだけではなく、  
地域、全都で相乗的に、都民のスポーツを「する」「見る」「支える」機会の創出をし、更なるスポーツ機運を高めることに貢献します。

##### 多様なスポーツ体験を提供

18 施設のネットワークで  
ポテンシャルを最大限発揮

大規模な競技大会から  
都民のスポーツ実践まで幅広い活用

スポーツ、エンターテインメントなど  
多様な活動の場

障がい者のスポーツの拠点

##### 水上競技を広く紹介し、競技への関心を高める

普段、見る機会のない方にも水上競技に興味が持っていただけのような催しを企画、実施します。実施にあたっては、  
などの競技団体などに協力をいただきながら実施します。

##### 実施案

##### パドリングパレード



パドリングパレードでは、競技コースを使って、カヌースラロームやラフティング、フリースタイルなどさまざまな水上競技を紹介。乗艇者はなどに協力を要請します。

事業者名・団体名

株式会社 協栄

## 提案課題 3 [スポーツの普及振興、利用者へのサービス向上等事業に関する業務]

### 1 事業の提供

#### (2) スポーツの日記念事業

##### 多様な水上スポーツ・レジャーをはじめるきっかけを創出

地元カヌー団体などと協力し、気軽に参加できる初心者向けのカヌー体験やラフティング体験などを開催し、はじめる機会を創出します。また、葛西公園来園者が予約をせずに、立ち寄っていただき、体験いただけるようなウォーターバルーンなどの水上遊具や、遊覧ラフトなど、濡れないアトラクションも用意します。施設に立ち寄っていただくことで、水上スポーツ、レジャーに興味をもっていただききっかけをつくります。



##### 水辺の安全に関する啓蒙活動

###### 実施案

###### ライフジャケット講習・消防デモンストレーション

カヌー・スラロームセンターは人工のカヌー場であります、安全に水辺のレジャーを楽しめる環境にあります。ライフジャケット講習会など、子どもたちに講習会を開催して水辺の安全を呼びかけるとともに、水辺体験を通じて楽しさや地域環境に対する興味を高めます。



##### 競技会を開催し、選手、愛好家の発表の場を創出

競技団体と共に、競技大会を開催するなど、愛好家や本施設自主事業の教室参加者の日ごろの練習の発表の場を創出し、モチベーションの維持や愛好家の拡大を図ります。また公園来園者など立ち寄っていた方に、間近で水上競技の楽しさや迫力を体感していただけるよう盛り上げます。

###### 実施案

###### フリースタイル・レースラフティング・エクストリームカヌースラローム



##### キッチンカーなどでぎわいを創出

###### 実施案

###### キッチンカー・ダッグレース

近隣事業者などに協力を要請し、キッチンカーを配備するなど、施設にきていただけただけで、楽しめる賑わいを創出します。お子様から高齢者まで広く楽しめる内容を企画します。



##### 事業者名・団体名

##### 株式会社 協栄

**提案課題3-1(2)別表 スポーツの日記念事業の事業実施計画[令和5年度(2023年度)]**

◆ 内 容

単位：千円

1/2

No	事業名及び内容	対象層	時期 回数	1事業当たり 参加料/人		収支計画		
				定員	講師費用	支出合計	材料費	その他※
1	「パドリング・パレード・ダッジレース」対象者：全年齢層 競技団体に協力を要請し、選手などに競技コースをさまざまな競技種目で曹いでいたくデモンストレーションを行い、一般の方に各競技を紹介する。また競技コースに番号付きおもちゃのダッジを流し、ダッジの着順により、見学者に景品を授与する。	全年齢層	10月 各1回	400名	支出し合計 収入合計	講師費用 参加料	協賛金	その他※
2	「ラフティング体験」対象者：小学生以上 自主事業ラフティングゾーの体験版で、時間を短縮し、ラフティングの楽しさを体験いただく。その他の費用には参加者の保険料を見込む。	小学生以上	10月 3回	72名	支出し合計 収入合計	講師費用 参加料	協賛金	その他※
3	「カヤック体験会・カヤック練習会」対象者：小学生以上 フィニッシュプールで、初めてカヌーを漕ぐ方を対象としたカヤック体験を開始。カヌーの楽しさを伝え、カヌーを始めたきっかけを創出する。また中級者用カヤック練習会を開催し、カヌーの継続と、将来的に競技コースで漕げるようレクチャーをする。	カヤック初心者～中級者	10月 3回	45名	支出し合計 収入合計	講師費用 参加料	協賛金	その他※
4	「遊覧ラフト・水上道具」対象者：小学生以上 ラフトボートにガイドと静水域を乗船する遊覧ラフトや、ウォーターバルーンなどの貸出遊具を用いて、公園来園者など、準備をせず気軽に体験できるレジャーを提供。水上スポーツに開心が薄い層を施設へ呼び込む。その他の費用には参加者の保険料を見込む。	小学生以上	10月 6回	86名	支出し合計 収入合計	講師費用 参加料	協賛金	その他※
5	「ライフジャケット講習会」対象者：子供から大人 水辺に関する樂しさや知識を伝え、水辺のレジャーのすばらしさを伝える。また身を守るために注意すべきことを伝え、その中でライフジャケットに関する情報と選び方、正しい着用方法などを参加者へ教える。	子どもから大人	10月 2回	30名	支出し合計 収入合計	講師費用 参加料	協賛金	その他※

**提案課題3-1(2)別表 スポーツの日記念事業の事業実施計画[令和5年度（2023年度）]**

2/2

◆ 内 容		収支計画							
No	事業名及び内容	対象層	時期	1事業当たり 定員	1事業当たり 参加料/人	支出合計	講師費用	材料費	その他※
6	「カヌー記録会」対象者：中学生以上 カヌースラロームや、ラフティングなどの記録会を開催。本施設の 教室参加者やカヌーや、ラフティングの愛好者などが日ごろ の練習の成果を発表する場を創出し、水上スポーツの継続に繋げ る。	カヌー愛好家 60名	10月 1回			収入合計	参加料	協賛金	その他※
	● 内容については、目的・対象者・内容等具体的に記述すること。 ● ※「その他」については、具体的な内容を「事業名及び内容」に記述すること。 ● 「6 収支計画(1)及び(2)」の金額と一致すること。		実施回数 総合計 17回	参加人数 685名		支出合計①		収入合計②	

### 提案課題 3 [スポーツの普及振興、利用者へのサービス向上等事業に関する業務]

#### 1 事業の提供

##### (3) 自主事業

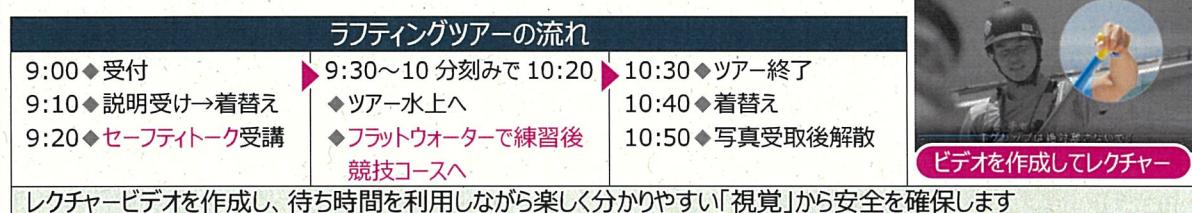
###### 自主事業の実施方針

私たちは、国内唯一の人工コースとしての利点やアクセスの良さを活かし、水辺スポーツだけではなく、新しい水上レクリエーションの情報発信地としての役割を担っていきます。また、急流エリアを活かしたアクティビティの充実やウォーミングアップゾーンなどの静水エリアを活かした体験教室、親水エリアを利用したイベントの開催を充実することで都民をはじめ、県外や海外からのインバウンドを積極的に取り込むことを目指し、魅力的な自主事業を実施していきます。

- 1 ラフティングツアーの充実と人材確保
- 2 はじめるきっかけづくりと継続性を創出する習熟度に応じたカヌー事業
- 3 多様な体験教室と新たなレクリエーションの創出
- 4 ロケーションを活かしたスポーツ事業の展開

###### ラフティングツアーの充実と人材確保

ラフティング事業を自主事業の大きな柱として捉え、多様なライフスタイルに応じたプログラムを提供します。都心の施設である利点を最大限に活かすため、7月から9月の繁忙期は最大1日3セッションを企画します。また、予約状況に応じて1日あたりのセッション数を調整することで、効率的な事業実施を実現します。また、照明設備が導入された際には、働く世代に向けて仕事終わりの「17時以降」にプログラムを企画し、仕事への活力を創出します。



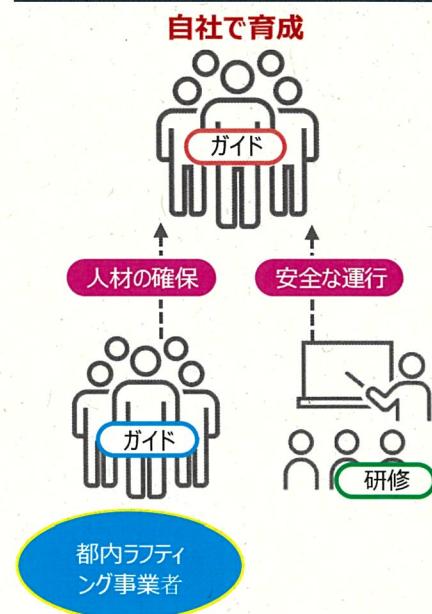
###### 魅力的なラフティングツアー運営

ラフティングはチームで行うアクティビティです。クルー全員が協力し合うことで初めてボートがコントロールできます。学生や企業新人研修のチームビルディングとしての活用を促進します。

ラフティング事業を実施する上で重要なことは、ガイドの確保です。自社でガイドの取りまとめを担当する部門を設置し、ガイドの育成に努めます。また、都内ラフティング事業者と連携し、繁忙期や閑散期に応じたガイドの人材の要請を可能とすることで、ガイド数を確保し常に満足度の高いラフティングツアーを提供します。

ラフティングツアー運行にあたっては、事前に  
のガイド技能に達した、ガイドによるツアーを実施します。実際に競技コースに出る前の安全研修や、沈没時のレスキュー体制など万全を期し運行します。

###### ガイドの確保と安全な運行



## 提案課題 3 [スポーツの普及振興、利用者へのサービス向上等事業に関する業務]

### 1 事業の提供

#### (3) 自主事業

##### はじめるきっかけづくりと継続性を創出する習熟度に応じたカヌー事業

当社に所属するカヌースラローム元日本代表選手をはじめとするカヌー経験者や、各競技団体と連携をしたカヌー教室事業を実施します。カヌーをはじめる方へ向けた初心者カヌー教室から、競技コースを下れるようになる上級者向け教室まで習熟度に応じた教室を開催します。本施設でカヌーをはじめ、競技コースを漕げることを目標に上達していくことで、実際の自然河川に漕ぎに行くことや大会への参加に繋げていくなど、カヌーを継続してできる環境を創出していきます。



将来、競技コースを漕げることを目標に初心者から上級者までレベルに応じてレクチャー

##### 多様な体験教室と新たなレクリエーションの創出

#### 課外学習や修学旅行としての活用

「2人乗りカヤック」や「ラフティングツアー」などカヌー以外の体験教室を企画・実施することで、多様なニーズに対応します。小中学生なども参加できる体験教室を充実し「課外学習」としての活用を目指します。

#### 新たな水上レジャーの情報発信

水上レクリエーションにはこれまでのアクティビティとは異なる側面を有しています。既存の水上レクリエーションに新たなアクティビティを創出し、新たな水上アクティビティの情報発信地としての役割を担います。

#### リバーレスキューを専門とする団体と連携による安全確保

リバーレスキューを専門とする団体と連携することで、安全面の確保を保持します。また、自社においても資格取得を行い、常駐スタッフは緊急事態に対応できるよう専門的知識を取得します。



##### ロケーションを活かしたスポーツ事業の展開

カヌー・スラロームセンターは水辺の施設であることや、観覧車やビル群など開放的なロケーションとなっています。テラスを利用した屋外ヨガ教室など、水上だけでなく、陸域を使用した事業を企画、実施していきます。水上でのスポーツやレクリエーション以外のアクティビティも充実することで、様々な世代やニーズを取り込むことが可能となります。



「だれも、気軽に、いつでも」訪れたいと思う場所を創出することで本施設の価値を高めています。

事業者名・団体名

株式会社 協栄

### 提案課題3-1(3)別表 自主事業の事業実施計画[令和5年度（2023年度）]

#### ◆ 内 容

単位：千円

NO	事業名及び内容	時期回数	1事業当たり		収支計画		
			定員 観客数	参加料/人 入場料	支出合計	講師費用	材料費
1	「ラフティングツアーア」対象者：小学生以上水上レジャーの楽しさを伝え、チームビルディングのツールとしても提供。自然河川での本格水上レジャーへのきっかけを作り。ガイドがボートに同乗し、最大6名の参加者を乗せて運行する。ガイド料は保険料、申込手数料。	4月～10月 109回	20名		収入合計 参加料	入場料	その他※
2	「カヤックスクール」対象者：カヌー初心者～上級者初級～上級まで各レベルに応じたカヤックスクールを開催し、カヌーの普及と継続を図る。その他費用は保険料、申込手数料。ラフティングと同時開催することで黒字化を図る。その他費用は保険料、申込手数料。	4月～10月 18回	5名		支出合計 講師費用 収入合計 参加料	入場料	その他※
3	「カヤックスクール」対象者：はじめてカヌーを始める方カヌーの基本となるロールに特化したスクール。きれいな水で練習することで、カヌーを始めるにあたっての障害を取り除く。その他費用は保険料、申込手数料。ラフティングと同時開催することで黒字化を図る。その他費用は保険料、申込手数料。	4月～10月 6回	5名		支出合計 講師費用 収入合計 参加料	入場料	その他※
4	「パックラフトツアーア」対象者：カヌー愛好家装備を貸出し、装備を持ついない方も参加できるツアー。インストラクターが漕ぎ方や本施設の楽しみ方などをレクチャーする。その他費用は保険料、申込手数料。	四半期 に1回 4回	15名		支出合計 講師費用 収入合計 参加料	入場料	その他※
5	「ヨガ・エアロビクス教室」高校生以上テラスや水辺で開放的な環境で実施することと、室内で実施する場合より継続性を高めます。カヌー利用やトレーニング室利用との相乗効果を図ります。その他費用は、保険料、申込手数料。	4月～12月、3月 72回	20名		支出合計 講師費用 収入合計 参加料	入場料	その他※
● 内容については、目的・対象者・内容等具体的に記述すること。 ● 「その他※」の具体的な内容を「事業名及び内容」に記述すること。		総合計	実施回数 209回	参加人数 2,903名	繰入額①	収入総合計③	
● 支出総合計②、収入総合計③及び差引④は、「6 収支計画」 ● 「参考)自主事業、周辺連携事業及び利用者サービス事業の ● 収支」の5年度の金額と一致すること。					支出総合計②(①を含む。)	差引④(③-②)	
● 繰入額①は、委託料算出の際に入力される額を記載し、 ● 「6 収支計画(2)その他(G)と金額が一致すること。							

● 繰入額①は、委託料算出の際に入力される額を記載し、  
● 「6 収支計画(2)その他(G)と金額が一致すること。

## 提案課題 3 [スポーツの普及振興、利用者へのサービス向上等 事業に関する業務]

### 1 事業の提供

#### (4) 周辺連携事業

##### 周辺連携事業の実施方針

本施設は葛西臨海公園や葛西海浜公園などに隣接しており、自然豊かな環境が特徴の一つです。地元区には豊富な水資源があり、カヌー活動も活発な地域です。また臨海エリアとしては、本施設と同様に水上レジャーやアーバンスポーツが体験できる施設が集積しています。周辺の既存施設の特徴に、本施設の特性を加えることで、にぎわいを創出し、エリア、地域、周辺施設一体での相乗効果を生み出します。

- 1 本施設と周辺施設を結び利用者循環を創出
- 2 周辺施設と相乗効果をもたらす協力事業
- 3 自然豊かな環境を活かした自然学習
- 4 アウトリーチ事業で地域への貢献と施設を PR

##### 本施設と周辺施設を結び利用者循環を創出

構想段階の事業 レガシーツアーでの体験提供

東京 2020 大会の会場となった他施設などと連携したレガシーツアーの実施を考えています。カヌー・スラロームセンターは他施設にない、水上スポーツ、レジャーを体験できる施設です。他の施設で施設見学等をしていただきながら、最後に本施設へ立ち寄りいただき、遊覧ラフティングなどを体験いただくなど、施設の魅力を伝えるほか、水上スポーツ、レジャーの始めるきっかけをつくります。

都立 18 施設  
などと連携

カヌー・スラロームセンター



旅行会社と企画・立案 → 実行

初心者でも楽しめる体験

希望に応じバックヤード案内

構想段階の事業

地域と一体となったユニークベニュー誘致

日本初の人工カヌースラローム場である本施設は、広大な水域と迫力ある水流、豊かな自然、観覧車やビル群などロケーションに恵まれていることから、  
の WEB サイトに掲載いただくなど、ユニークベニューとしての活用を積極的に進めていきます。その際、飲食や宿泊など本施設以外部分を隣接する葛西臨海公園内の施設と連携、提案することで、主催者により魅力的な施設、地域として PR し、誘致に向け取り組んでいきます。

葛西臨海公園内施設

カヌースラローム



事業者名・団体名

株式会社 協栄

### 提案課題 3 [スポーツの普及振興、利用者へのサービス向上等事業に関する業務]

#### 1 事業の提供

##### (4) 周辺連携事業

###### 周辺施設と相乗効果をもたらす協力事業

実施可能な事業 ラフティングツアー飲食パッケージプラン

旅行会社からのヒアリングにより、本施設を団体利用する場合、飲食へのニーズが高いとの声があります。葛西臨海公園内の飲食施設と連携をし、人数や予算に合わせ、飲食をセットにしたラフティングツアーを提供します。状況を見ながらニーズに応じ、カヌー体験とのパッケージなども検討していきます。

修学旅行など

今後検討



構想段階の事業

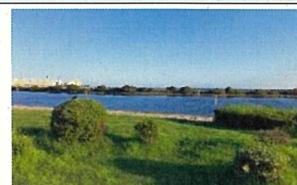
水上遊具連携チケット

本施設は、葛西臨海公園駅から公園の外れに位置し、来園者動線が少ない場所にあります。園内でも人気の高い観覧車や、水族館などの連携チケットをつくり、本施設への誘客を図ります。本施設としては、人気が高く、連携施設と対象利用者が重なる水上遊具や遊覧ラフトなどの割引をし、連携する施設及び利用者に対しても魅力的なチケットとします。

###### 自然豊かな環境を活かした自然学習

収支計画が作成可能な事業 海辺の清掃事業

葛西臨海公園、海浜公園と連携し、西なぎさの清掃事業を検討します。葛西臨海公園から E ボートを出し、普段はいることのできない西なぎさに上陸し、流れ着いたごみの清掃をします。調整等が必要であり検討段階になりますが、実施に向け取り組みます。



###### アウトリーチ事業で地域への貢献と施設を PR

収支計画が作成可能な事業 江戸川区カヌーレッスン→本施設の競技コースで漕ぐのが目標

本施設近隣に、江戸川区立新左近川カヌー場があり、安価で気軽に地元区民が利用をしています。江戸川区と連携をすることを前提に、本施設の専門スタッフが、アウトリーチとして同カヌー場の利用へ向けたワンポイントレッスンに出向きます。区立カヌー場でレッスンをすることで、カヌー・スラロームセンターの競技コースを漕ぐことや大会に出場することを目標として示し、向上心やカヌー継続を促します。

Challenge3



技能や目的に応じた使い分け

Challenge1

新左近川親水公園カヌー場

初めて・普段使い  
気軽にマイペースで楽しむ

流れ無(初心者用貸出艇豊富)

➡初めての体験向き

水の濁度が高い

料金が安い

➡普段使いしやすい・個人練習

一体技能表

Challenge2

カヌー・スラロームセンター

中上級者向き

オリンピック施設で特別感

流れ有(中上級者艇豊富)

➡中上級者

水がきれい(教室を定期実施)

料金が比較的高い

➡週1、月数回の利用、大会利用

競技後は親子で新左近普段使いやカヌースラで競技の機会  
2020 大会時、カヌースラが利用できない時間に、  
本施設をご紹介し代表選手にも利用いただいた実績有

事業者名・団体名

株式会社 協栄

提案課題3-1(4)別表 周辺連携事業の事業実施計画[令和5年度(2023年度)]

◆ 内 容

単位：千円

NO	事業名及び内容	時期 回数	1事業当たり		収支計画		
			定員 観客数	参加料/人 入場料	支出合計	講師費用	材料費
1	「ラフティングツアーカフェ&ワークショップ」対象：小学生以上 旅行会社へのヒアリングから、団体旅行利用者ニーズが高い飲食セットプランを葛西臨海公園内の飲食施設と連携をし、人數や予算に合わせ、ラフティングツアーサービスを提供。その他は保険料、申込手数料。	4~6月、9 ~10月 12回	20名		収入合計 参加料	入場料	その他※
2	「江戸川区カヌーワンポイントレッスン」対象：カヌー初心者 江戸川区カヌー施設等に出張し、アウトドアで利用者にワンポイントレッスンを実施。カヌーの普及と、本施設競技コース利用へ繋がるよう取り組む。	4~6月 、10月 8回	20名		支出合計 講師費用	材料費	施設利用料金 その他※
3	「海辺の清掃事業」 葛西臨海公園からEボートを出し、普段はいることのできない西なぎさに上陸し、流れ着いたごみの清掃を実施。天候等難しいようであれば、浜辺等の清掃を実施。	9月 1回	20名		収入合計 参加料	入場料	その他※
4	「葛西臨海公園催事出店」 すいせん祭りなど、葛西臨海公園への催事に出店し、本施設のPR。スラローム艇やパドルなど、触つていただくことなど、施設やカヌーの魅力を紹介。	2月 1回	—		支出合計 講師費用	材料費	施設利用料金 その他※
5	「葛西臨海公園防災訓練」対象：施設スタッフ・周辺施設・地域自治会 葛西臨海公園ほか周辺施設、地域自治会と合同で防災訓練を実施し、防災意識と共助の意識を高める。	11月 1回			収入合計 参加料	入場料	その他※
● 内容については、目的・対象者・内容等具体的に記述すること。 ● 「その他※」の具体的な内容を「事業名及び内容」に記述すること。 ● 支出総合計②、収入総合計③及び差引④は、「6 収支計画の参考」(参考)自主事業、周辺連携事業及び利用者サービス事業の収支の5年度の金額と一致すること。		総合計	実施回数 23回	参加人数 336名	総入額①		収入総合計③ 差引④((③-②)

- 総入額①は、委託料算出の際に収入に繰り入れる額を記載し、「6 収支計画(2)その他(G)」と金額が一致すること。

## 提案課題 3 [スポーツの普及振興、利用者へのサービス向上等事業に関する業務]

### 1 事業の提供

#### (5) 利用者に対するサービス提供事業

##### 利用者に対するサービス提供事業の実施方針

私たちは、国内唯一の人工急流コースとしての設置価値を最大化するためには、施設の利用者へだけでなく、周辺施設の利用者に向けてのサービスも重要であると考えています。利用者へのサービスを充実することで「再来意欲」を刺激し、施設全体の満足度を高めことで本施設の役割を担っていきます。

- 1 誰もが利用しやすい駐車場サービスの提供
- 2 利用の価値を高めるイベントを企画・開催
- 3 手ぶらで利用できるレンタルサービス
- 4 暑さを緩和する環境づくり

##### 誰もが利用しやすい駐車場サービスの提供

身障者スペースを設け、誰もが来場できる“開かれた施設”を目指します。駐車料金は、公園駐車場と同一料金を設定することで連携体制を築いていきます。バスでの来場は事前に連絡をいただくなど、限られたスペースを有効利用することに努めます。

本施設利用者の多くは、車で来場し、カヌーの積み下ろしをします。これらを想定した、駐車無料時間の設定や、ボートを置く艇ラックの位置を設定します。



競技施設側と施設外双方から出し入れできる艇ラック

##### 利用の価値を高めるイベントを企画・開催

利用者がまた来たいと思えるサービスを提供するため、既存の「食フェス」をはじめ、アウトドアの利点を活かした「アウトドア用品展」などイベントを企画します。カヌーをしたついでに食事をしていく、アウトドア用品を購入していくなど、本施設を利用することに付加価値を付けます。また、普段水上スポーツ・レジャーに関心がない方に対しても本施設の魅力を発信し、「次回はラフティングしたい！」、「カヌーを体験したい」という思いに繋げるイベントを企画します。

##### 手ぶらで利用できるレンタルサービス

利用状況を見極めながら、タオルなどのレンタルサービスの実施を検討します。現状は、手ぶらでいらっしゃる方に対しては、水上遊具や遊覧ラフトなど濡れないアクティビティを提供していますが、今後、濡れるアクティビティについても準備なく利用できるようサービスの提供を検討します。)

##### 暑さを緩和する環境づくり

カヌー・スラロームセンターは日影が少なく、夏は過酷な環境となります。少しでも暑さの緩和や熱中症の予防になるよう、自動販売機を設置するほか、製氷機の導入や、ボートコンペア上の放水、アイスバスの無料提供などを実施します。

事業者名・団体名

株式会社 協栄

**提案課題3-1(5)別表 利用者に対するサービス提供事業の事業実施計画[令和5年度（2023年度）]**

◆ 内 容

No	目的、料金、提供方法、営業時間、運営体制等	事業名及び内容	収支の積算根拠 (支出には、人件費及び消費税を含む。)	指定管理者の収支計画
			支出	収入
1	「誰もが利用しやすい駐車場提供」 利用しやすい駐車場により来場者の増加に繋げる。 普通車300円／1時間、大型車1,500円／2時間営業時間の前後30分から営業し、管制機を設置して運営。	〔キッズンカー〕 大会観戦やスポーツの日に賑わいと楽しさを創出。 大会開催やスポーツの日に合わせ開催周辺施設などと連携して設置。	支出	収入
2	「アウトドア・食フェス等イベント」 陸域を使い、施設と親和性の高いアウトドア展示会や食フェスを開催。施設利用と相乗効果を狙う。	〔レンタルサービス〕 手ぶらで濡れるアクティビティを利用するようタオル等をレンタルする。	支出	収入
3	「自動販売機の設置」 施設利用者を中心に、スポーツドリンクなどニーズの高い商品を揃え、特に夏は熱中症対策として利用いただく。	● 利用者サービス事業の具体的な提案を記述すること。 ● 「収支計画」は、指定管理者の年間収支を記述すること。	支出	収入
4	「収支合計②、収入総合計③及び差引④は、「6 収支計画 ※(参考)自主事業、周辺連携事業及び利用者サービス事業の収支」の5年度の金額と一致すること。	● 支出総合計②、収入総合計③及び差引④(③-②)(①)を含む。差引④(③-②)	支出総合計② (①)を含む。	差引④(③-②)
5	● 繰入額①は、委託料算出の際に収入に繰り入れる額を記載し、「6 収支計画(2)その他(G)」と金額が一致すること。	● 繰入額①	繰入額①	収入総合計③

## 提案課題 3 [スポーツの普及振興、利用者へのサービス向上等事業に関する業務]

### 2 施設の事業を支える仕組み

#### (1) 広報

##### 広報の実施方針

本施設は、東京 2020 大会会場として注目を集めた施設であるとともに、大会後は東京都民に長く利用される日本唯一の人工カヌースラローム場として始動します。さまざまな方々にこの施設の魅力を届けるため、他施設との連携を深めながら、多様な広報・広告媒体を用いて戦略的に発信します。即時性・拡散力のある SNS や魅力あるホームページによりファンを獲得することで、広報・広告活動を効果的に実施します。

##### カヌー・スラロームセンターにおける広報戦略

###### 認知度向上の広報で施設ファン獲得・対象を明らかにした広報で利用者獲得

本施設の認知度向上やファンを増やすための広報は、ホームページや SNS を通して継続的な発信が不可欠です。施設プロモーションビデオを各メディアで発信し、施設の魅力を世界中に拡散します。

一方で、施設利用者や自主事業参加者の増加を促進するための広報は、利用者ニーズや、旅行、観光のニーズなどを利用者アンケートや旅行会社から情報を積極的に収集し対応します。また、本施設の利用状況の集計などから居住エリアの分析などを進め、新規利用者とリピーターの獲得に繋げます。

###### プレスリリース配信でニュース素材を提供しメディア取材に繋げる

プレスリリース・ニュースリリース配信サービスを活用して、施設のニュースを配信しニュース素材の提供を行います。再開業時には PRTIMES を使用し配信したところ、朝のニュース取材が入りお問い合わせ数や予約件数が飛躍的に伸びました。大規模イベント前にこれらの配信を行い、メディア露出に繋げます。

##### 魅力あるホームページを誰もが閲覧しやすい環境で正しい情報提供

新しくリニューアルしたホームページでは、誰もが閲覧しやすい環境づくり、また入手したい情報にアクセスしやすい構成を意識し作成しています。また、海外からの利用者を想定し外国語に対応します。

###### 準拠目標は日本工業規格「JIS X8341-3」の適合レベル AA

日本工業規格「JIS X8341-3」の適合レベル AA を準拠目標とし、ホームページを制作しています。一部未達の箇所はアクセシビリティ方針に例外事項として明記し、継続的な改善に努めます。

###### 閲覧対象者を想定したスマホ対応サイト構築と閲覧者増加の工夫

閲覧者の多数は一般利用者でスマートフォンでの閲覧を想定し、閲覧環境に合わせ快適に情報が入手可能な構成としています。リニューアル以降、8 割の閲覧者はスマートフォン利用の結果となっています。

閲覧者が情報にアクセスしやすいサイト構成と、各ページの内容に合致した適切なタイトルをつけています。これらの工夫で、検索サイトが閲覧者にメリットのあるサイトと認識し、検索順位を押し上げ、最終的に閲覧者数の増加に繋げます。

##### SNS を通じ即時性のある情報を効果的に発信

効果的なプロモーションを実施するために KPI を設定し、Instagram のインサイト等を活用し効果測定を行います。測定結果を踏まえ、改善サイクルを回しながら発信内容を改善します。

###### KPI 設定

運用目的	測定項目	週間・月間で データ集計	結果検証・改善実施
施設の認知度アップ	インプレッション数／リーチ数		・反応が多かった記事の検証 ・改善箇所の検討／改善実施

##### 18 施設のネットワークで都立スポーツ施設との連携・情報発信

###### 宿泊施設と連携した施設利用

###### 施設活用連携

の宿泊施設を有する施設と連携し、国内外を問わず競技強化施設としての活用を目指します。宿泊施設予約代行等で活用されやすくなるよう工夫します。

###### SNS を活用した情報発信連携

###### 情報発信連携

スポーツの日に合わせ SNS を運用している各施設と連携し、「SNS ジャック」の実施を企画します。リレー形式で施設に関連する生配信や投稿連携を行うなど、施設間を移動しながら紹介する生配信映像を届け、通常時とは異なる閲覧者層に対し各施設への興味を持っていただけるよう工夫します。

事業者名・団体名

株式会社 協栄

## 提案課題 3 [スポーツの普及振興、利用者へのサービス向上等事業に関する業務]

### 2 施設の事業を支える仕組み

#### (2) 業務の品質管理

利用者ニーズを反映した施設運営を実施するため、多様化したニーズを正確に捉える仕組みを構築します。利用者ニーズを積極的に取り入れ、継続的にサービスを向上させることで、いつでも誰もが利用しやすい施設とします。

#### 利用者ニーズや要望を把握する方法

##### スタッフからの情報の日常集約

直接利用者と接する各スタッフを、情報収集チャネルとして活性化する仕組みを構築することで、利用者、施設全般から「生きた情報」を収集、業務に反映させます。スタッフにはトランシーバーを配備し、苦情、情報などをキャッチした際は、直ちに責任者へ連絡し、迅速な対応が取れる体制を構築します。

##### 利用者アンケート・お客様の声 BOX の設置

利用者の意見・要望を正確に把握し、サービス向上のツールとするために、利用者を対象にしたアンケートを年1回以上実施します。また、利用者懇談会を年1回実施します。日常においては利用者の意見を収集する手段として、管理棟に利用者の声BOXを設置します。ご意見に対する回答は、施設側の見解として施設内で公開することで、相互の理解を深め、信頼感の向上を図っていきます。

##### 複数モニタリングの実施

利用者ニーズの集約を積極的に行い、運営を多角的に評価、分析、確認をし、サービス向上の糧とします。モニタリング項目は利用者の意見、提案を盛り込み、対応策をまとめ都へ報告します。また協定書や事業計画書の内容が適正で確実な遂行がなされているか確認します。

義務	都への報告	◆業務実施確認、収支状況等、都への提起・日常業務報告 ※年度報告書は、会計年度終了後1ヶ月以内に提出	月度、四半期、年度
責務	第三者モニタリング	◆都の第三者モニタリング	年1回
セルフ	利用者満足度	◆利用者アンケート・利用者懇談会 ◆お客様の声BOXの設置、施設内掲示 ◆ホームページや電子メール等での利用者意見・要望の収集 ◆データ分析の強化及び自己評価の実施	各年1回 週1回
セルフ	定期検査	◆本社担当者と責任者による施設運営・維持管理状況のセルフモニタリング ◆総括セルフモニタリング	2カ月に1回 年1回
セルフ	項目別検査	◆ISO・個人情報といった項目別社内監査 ◆評価基準に沿った社内監査員による項目別モニタリング	年1回

#### 利用者ニーズや要望への対応

##### ISO9001を活用した利用者の意見の集約、業務改善

総合管理について取得しているISO9001を標準化して、各業務におけるプロセスの監視・測定を行い、高品質な業務管理を実行しています。本施設にも、この基準に基づいて、利用者ニーズの集約、その内容に応えた業務改善を行う仕組みを導入し、運用します。



事業者名・団体名

株式会社 協栄

## 提案課題 3 [スポーツの普及振興、利用者へのサービス向上等事業に関する業務]

### 3 都立スポーツ施設等のネットワークを活かした取組

#### 18 施設ネットワークを活かす実施方針

18 施設の持つ特性を活かす年間イベントの構築と達成を目指し、個々の施設より情報を発信します。

パートナーシップ会議をはじめ、各施設との様々な連携強化で多様な事業を展開します。

1 スポーツでの更なる活用→幅広い年齢層が楽しめる水上スポーツの体験機会を提供

2 多様な活用による新たな体験の提供→施設の有効的な活用で魅力を生む相乗効果

3 施設と地域との連携→近隣公園、駅、同類施設との連携で一体となったプロモーション展開

#### スポーツ施設としての更なる活用

##### 各世代、ターゲットに向け、スポーツをはじめるきっかけを 18 施設へ拡大

施設をご利用いただく世代やターゲットを広げ、仲間や家族など、すべての方がスポーツの機会を楽しめる事業を展開します。体験教室やクラブ活動、集客イベントを積極的に実施し、身近なスポーツ施設として活用します。

子ども	女性	働き世代	障がい者	指導者
自然と触れ合いながら環境や水難教育など学習の場としての活用促進	気軽に水辺スポーツやレクリエーションを通して女性のスポーツ実施率向上推進	非日常の体験で仕事への活力を養い仲間との交流で豊かな時間を共有	自主的かつ積極的なスポーツ機会を推進し水の持つ力を五感を刺激	施設特性を活かし知識や資格の習得の場を設け指導者養成講習会開催

#### 多様な活用による新たな体験の提供

##### アウトドア施設の利点を活かす屋外イベントで他施設へ広報活動

水のきらめきを見ながら行うさまざまな取り組みのひとつである「食フェス」、テラスを利用した「屋外ヨガ」、葛西臨海公園からの流れで気軽に利用できる「水上遊具」など施設ならではの楽しみ方を提供します。

水辺の安全啓蒙活動の一環として「ライフジャケット講習」や「消防デモンストレーション」等、人工のかねー場の利点を最大限生かし、安全に水辺のレジャーを楽しむ水辺体験を実施します。

競技団体との共催で競技大会を開催します。愛好家や本施設自主事業の教室参加者の日頃の練習発表の場とし、モチベーションの維持や愛好家拡大を図ります。また、公園来園者などお立ち寄りいただいた方に間近で水上競技の楽しさ、迫力を体感していただく「する人」「見る人」「支える人」の機会を創出します。

#### 施設と地域との連携

##### 臨海エリアや他施設を含めた環境への取り組み

近隣施設のみならず、東京 2020 大会の会場となった施設で持続可能な都市実現への取り組みを継承します。目標とする施設の在り方を考え、できることを模索し実行します。

花と緑による都市環境の向上や緑化の推進、自然環境の保全、暑熱環境の改善など、スポーツをする人に寄り添う、優しく快適な施設とすることを第一に 18 施設の取り組みへと働きかけます。

##### 宿泊施設と連携した施設利用

- ◆ や  
◆ の宿泊施設を有する施設と連携し、国内外を問わず競技強化施設としての活用を目指します。宿泊施設予約代行等で活用されるよう工夫します。
- ◆ ツアーとして夏休みや企業研修にご利用いただく企画を広く広報します。単価設定はお手頃価格とし、利用率・認知度 UP につなげます。



事業者名・団体名

株式会社 協栄

## 提案課題 4 [組織及び人材]

### 1 効果的かつ効率的な組織体制の確保

#### 施設を運営するための組織を構築する上で基本的な考え方

現場運営に加え、担当部署の PPP 事業部、また各専門部署がバックアップし安全・快適な施設を提供します。一社体制での施設管理・運営による効率的な運用に加え、施設の特殊性や競技特性を理解した各専門団体との連携により、安全かつ専門性の高い施設を提供します。また、近隣施設と連携し、防災対策や来場者増加策を継続的に講じ、施設と地域が一体となった魅力的な施設提供を実現します。これまでに構築してきた東京都との連携体制もより強固なものとし、円滑で確実な業務遂行を図ります。

- 1 明確な運営体制と相互連携
- 2 一社管理により効率的管理と専門部署のバックアップ
- 3 本社及び近隣管理現場によるバックアップで業務を支援
- 4 専門団体によるバックアップ体制

#### 明確な運営体制と相互連携

統括責任者を設置し、維持管理業務および運営業務それぞれに責任者を配置します。現場内で情報を共有することで業務内容が縦割りにならないよう、業務内容をカバーしながら運営にあたります。



## 提案課題 4 [組織及び人材]

### 1 効果的かつ効率的な組織体制の確保

#### 一社管理により効率的管理と専門部署のバックアップ

##### 一社管理体制による効率的な管理と専門部署のノウハウの提供

本施設を効率的に運用するためには、専門性の高い人材に対し業務間を超えた教育・研修を実施し、兼務のできる組織体制を構築することが必要です。施設の性質上、時期・時間帯により実施する事業や来場者層が大幅に異なります。専門業務のみではなく、横断的に業務を行い効率的な運用に繋げます。

##### 施設の特殊性を理解し施設を最大限活用する体制

これまで本施設を管理・運営する中で、施設の特殊性への理解を深め、安全利用のノウハウを蓄積してきました。加えて、長年に亘る公共プール施設の管理運営の経験を活かし、プール現場に採用されている研修制度と本施設オリジナルの研修を組み合わせることで、高い監視水準を保持する体制を構築します。

##### 専門部署と一体となったバックアップ体制

設備、清掃、スポーツ施設運営を専門としている部署に加え、大規模イベントや文化施設等の専門部署とも連携し、専門部署とも一体となりレガシー施設として魅力ある施設を提供する体制を整えます。

#### 本社及び近隣管理現場によるバックアップで業務を支援

##### より専門的な業務に集中するための後方サポート

専門性の高い業務が多い現場であることから、現場業務に集中できるよう、本社部門が現場業務の支援・指導・監督を行います。研修・教育や人事労務管理なども後方支援します。

##### 本社担当部の専門的サポート

業務指導	選任された担当者が定期的に巡回を行い業務に関するサポート。各業務品質管理チェック、改善、指導の他に資機材の選定、委託業者の選定を現場と連携して実施
人事・雇用	人事の評価や欠員者の補充、募集体制など勤怠管理を実施、就業時研修の実施
安全衛生	労働安全対策チェック、指導、健康診断の受診促進など職場環境や労働環境の向上
事務管理	利用料金や自主事業などの収入管理や支出管理などをサポート
法令遵守	法律、条例や情報セキュリティ、労務規定などの法令遵守の教育や監査を実施

##### 本社・近隣管理現場からの人的ネットワーク支援

急な欠員が発生した場合、業務経験者や類似業務経験者を優先的に検討し、本社含め周辺現場からサポート要員として補充します。30分圏内に現場が複数存在し、近隣現場と連携し緊急時に備えます。

##### 業務品質の継続的な改善

本社で組織する業務管理委員会により定期的な自主検査を実施し、業務品質の維持、向上に努めます。

評価担当	評価内容	頻度
各業務担当者	各業務の仕上り具合、作業状況、作業環境チェック	1回/2ヶ月
本社業務管理委員会	運営会議	1回/2ヶ月
	業務品質、環境管理、情報セキュリティ、安全衛生・労務	2回/年
安全衛生・労務委員会	安全衛生パトロール	1回/年
社内規格内部監査員	各規格内部監査(ISO9001・14001・27001)	1回/年
規格認証認定団体	各規格外部監査(ISO9001・14001・27001)	1回/年

#### 専門団体によるバックアップ体制

##### カヌー競技力向上・競技施設としてのバックアップ

各カヌー競技団体と連携し、国内外の様々なカヌー大会の誘致を目指します。強化練習会や競技力向上の事業を積極的に実施することで、選手の技術力向上に繋げます。

地域の方を中心にカヌーイベントを実施することで、地域のスポーツ振興に寄与します。またカヌーのすそ野を広げるために初心者講習等を実施し、カヌー愛好者、ジュニア選手の育成を積極的に行います。

##### 安全運営のための人材育成・教育をバックアップ

安全な施設を提供するため、ラフティングガイド全員が  
の  
の資格を取得しています。急流コースの救助研修においては、  
によるマニュ  
アルの監修・監査を受けており、安全な施設運営に努めています。▶詳細：4-4 人材育成の取組

事業者名・団体名

株式会社 協栄

## 提案課題4-1 別表 各部門の所要人員

役 職	担当業務内容 (具体的に記入)	能力・資格 実務経験年数等	雇用形態			1週間の 勤務時間	備 考
			常勤	非常勤	委託		
施設配置人員	施設長						
	副施設長						
	副施設長兼運営業務責任者						
	運営業務担当者						
	運営業務担当者						
	運営業務担当者						
	運営業務担当者						
	監視・巡回業務要員						
	監視・巡回業務要員						
	監視・巡回業務要員						
	監視・巡回業務要員						
	監視・巡回業務要員						
	監視・巡回業務要員						

### ●記入上の注意

- 1 職員一人ごとに記入。
- 2 「役職」は、体育施設を管理運営する上で必要と思われる役職(館長、警備員等)を記入。
- 3 「能力・資格・実務経験年数等」は、実際に配置する予定職員を想定の上、記入。
- 4 「雇用形態」は、該当に○を記入。
  - ・「常勤」職員は、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する。
  - ・「その他」の場合は、具体的に雇用形態を記入。
- 5 貴団体の本社等に本施設の管理にかかるる人員を配置する場合は、「施設配置人員」欄の下部を利用して記入。  
その場合は、「備考」欄にその旨を記載し、「1週間の勤務時間」は、本施設にかかるる時間のみを想定し記入。
- 6 「業務委託」欄には、警備・受付等の施設管理等に必要な人員を委託によって充てる場合に記入。

**提案課題4-1 別表 各部門の所要人員**

役 職	担当業務内容 (具体的に記入)	能力・資格 実務経験年数等	雇用形態			1週間の 勤務時間	備 考
			常勤	非常勤	委託		
施設配置人員	監視・巡回業務要員						
	監視・巡回業務要員						
	監視・巡回業務要員						
	監視・巡回業務要員						
	受付・清掃業務担当者						
	受付・清掃業務要員						
	受付・清掃業務要員						
	受付・清掃業務要員						
	受付・清掃業務要員						
	受付・清掃業務要員						
	受付・清掃業務要員						
	受付・清掃業務要員						
	トレーニングルーム担当者						
	トレーニングルーム要員						
	維持管理責任者						
	維持管理担当者						

●記入上の注意

- 1 職員一人ごとに記入。
- 2 「役職」は、体育施設を管理運営する上で必要と思われる役職(館長、警備員等)を記入。
- 3 「能力・資格・実務経験年数等」は、実際に配置する予定職員を想定の上、記入。
- 4 「雇用形態」は、該当に○を記入。
  - ・「常勤」職員は、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する。
  - ・「その他」の場合は、具体的に雇用形態を記入。
- 5 貴団体の本社等に本施設の管理にかかる人員を配置する場合は、「施設配置人員」欄の下部を利用して記入。  
その場合は、「備考」欄にその旨を記載し、「1週間の勤務時間」は、本施設にかかる時間のみを想定し記入。
- 6 「業務委託」欄には、警備・受付等の施設管理等に必要な人員を委託によって充てる場合に記入。

提案課題4-1 別表 各部門の所要人員

役 職	担当業務内容 (具体的に記入)	能力・資格 実務経験年数等	雇用形態			1週間の 勤務時間	備 考
			常勤	非常勤	委託		
施設配置人員	維持管理要員						
	ラフティング 案内業務要員						
	ラフティング 案内業務要員						
	ラフティング 案内業務要員						
	ラフティング 案内業務要員						
	ラフティング 案内業務要員						
	ラフティング 案内業務要員						
	ラフティング 案内業務要員						
	ラフティング 案内業務要員						
	ラフティング 案内業務要員						
	ラフティング 案内業務要員						
	ラフティング 案内業務要員						
	教室事業要員						
	教室事業要員						
	教室事業要員						
委業務 託							

●記入上の注意

- 1 職員一人ごとに記入。
- 2 「役職」は、体育施設を管理運営する上で必要と思われる役職(館長、警備員等)を記入。
- 3 「能力・資格・実務経験年数等」は、実際に配置する予定職員を想定の上、記入。
- 4 「雇用形態」は、該当に○を記入。
  - ・「常勤」職員は、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する。
  - ・「その他」の場合は、具体的に雇用形態を記入。
- 5 貴団体の本社等に本施設の管理にかかる人員を配置する場合は、「施設配置人員」欄の下部を利用して記入。  
その場合は、「備考」欄にその旨を記載し、「1週間の勤務時間」は、本施設にかかる時間のみを想定し記入。
- 6 「業務委託」欄には、警備・受付等の施設管理等に必要な人員を委託によって充てる場合に記入。

## 提案課題 4 [組織及び人材]

### 2 明確な責任体制の構築

#### 明確な責任体制の構築についての考え方

本施設では業務全体を統括する統括責任者および副統括責任者を選任します。すべての業務を一社管理することで、業務に対する考え方や意思疎通を容易にします。統括責任者を中心とし組織体制や情報共有体制を簡素化することで責任区分を明確にし、また施設の一体的な運用を可能にします。

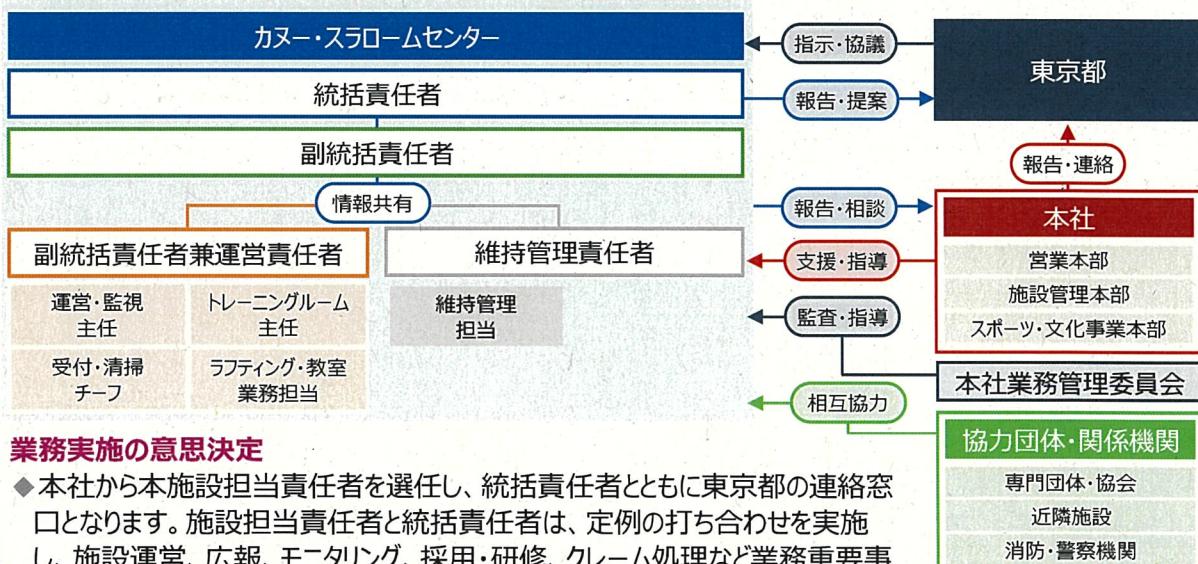
- 1 勤務経験のある統括責任者、副統括責任者、維持管理責任者を選任
- 2 統括責任者中心の組織体制および組織体制の簡素化で責任区分を明確化

#### 勤務経験のある責任者の選任

本施設の管理・運営経験のある統括責任者および副統括責任者を配置します。統括責任者は、運営状態や全スタッフの勤務状況を把握し、各業務を指揮監督します。各所とコミュニケーションを継続的にとり、緊密な関係を構築した上で、利用者や関係団体、東京都、本社のすべてのパイプ役、窓口となり業務を円滑に機能させます。副統括責任者はカヌー競技経験者も配置し、専門的な知見からサポートします。

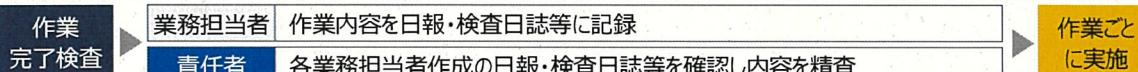
#### 統括責任者中心の組織体制および組織体制の簡素化で責任区分を明確化

統括責任者を中心として組織体制を構築します。組織体制を簡素化することで、責任区分および指揮命令系統が明確になり、平時より迅速な対応が可能な状態を保ちます。



#### 業務実施の意思決定

- ◆ 本社から本施設担当責任者を選任し、統括責任者とともに東京都の連絡窓口となります。施設担当責任者と統括責任者は、定例の打ち合わせを実施し、施設運営、広報、モニタリング、採用・研修、クレーム処理など業務重要事項を協議して業務に反映します。
- ◆ 統括責任者及び施設担当責任者は定期的に東京都と業務打合せを行い、統括責任者は副統括責任者および各業務担当者に内容を伝達し、毎朝の朝礼・夕礼でスタッフ全員に徹底します。また、各担当者は作業内容を日報、検査日誌に記録し、統括責任者または副統括責任者が確認し内容を精査します。



責任者／各業務担当者	主な業務内容
統括責任者	施設の統括責任者／東京都・関係各所との報告、調整
副統括責任者/運営責任者	施設の副責任者／運営業務の指揮および各担当責任者との調整
維持管理責任者	設備管理業務運営／清掃業務運営／施設状態の管理、調整
運営・監視主任	施設運営状況の調整／利用者管理／安全利用管理
トレーニングルーム主任	トレーニングルーム内運営／受付管理／トレーニングルームスタッフ管理
受付・清掃チーフ	総合窓口／利用受付・案内／艇庫利用受付・案内／入退館管理／清掃
ラフティング業務担当	ラフティング業務運営／施設の安全管理・運営／ラフティングスタッフ管理
維持管理担当	設備管理業務／施設状態の管理、調整

事業者名・団体名

株式会社 協栄

## 提案課題 4 [組織及び人材]

### 3 適切な勤務体制等

#### 適切な勤務体制の基本的な考え方

本施設は急流を有する人工カヌースラローム場であり、複合用途で利用されるという特殊性があることを認識しています。専門的な知識を有するスタッフの雇用が必要不可欠であるとともに、繁忙期・閑散期の人員体制にも柔軟に対応する必要があります。一社管理のメリットを活かし業務間連携することで、営業形態に合った効率的な人員配置が可能です。また、適切な勤務体制と労働環境を整備し、専門性の高いスタッフの継続的な確保に努めます。

- 1 施設特性に対応可能なスタッフの雇用・体制づくり
- 2 スタッフが働きやすく、継続的に働きたくなる環境づくり
- 3 通常日・大会開催時における最適な勤務体制の構築

#### 施設特性に対応可能なスタッフの雇用・体制づくり

##### 専門性の高いスタッフの配置

従事するスタッフは、カヌー競技経験者やラフティングガイド経験者を雇用しています。高い専門性を有するスタッフを配置し、高品質なサービスを利用者へ提供します。受付スタッフは英語が堪能な人材を雇用し、海外選手対応や海外からの観光客への対応可能な体制を整えています。

##### さまざまな勤務形態を可能とするローテーション管理

長年の施設管理経験の中で確立している、短時間勤務や出勤日の選択など、多様な働き方を可能とする勤務ローテーション管理の手法を用いて、多くの有能な人財の確保に努めます。その上で、男性や女性、若い労働力と確かな技術や知識を持った高齢者をバランスよく配置し、さまざまな事態に柔軟に対応できる体制を構築します。

##### 繁忙期および閑散期に対応可能な雇用体制

夏期の繁忙期から、冬期の競技面清掃の閑散期まで柔軟に対応できる雇用体制を構築しています。繁忙期にはラフティング競技やカヌー競技を行っている大学から、学生アルバイトを積極的に雇用します。競技者が本施設で勤務することで、施設の安全性の向上に繋がります。

#### スタッフが働きやすく、継続的に働きたくなる環境づくり

##### 女性の活躍推進

継続して働きながら仕事と家庭のバランスを保ちやすくするため、短時間勤務などさまざまな勤務形態を可能とするローテーション管理を導入し環境を整備しています。また、個人が持つ意欲や技術を最大限に発揮できる環境を整えます。特に産休を経て復帰した際に、本人が持つ意欲・技術と周囲の配慮による業務分配にミスマッチが起こることもあるため、日々のコミュニケーションや面談等を通して解決します。

##### ワークライフバランス

仕事と生活の調和を保つために、雇用条件や労働時間、賃金支払いや保険加入などの労働条件を保証しており、労働に関する各種法令を遵守して、適正な労務管理を実施しています。また、多様な人材の雇用・活躍を支援しており、個人のスキル・資質に合った適材適所を実現するよう努めています。

##### メンタルヘルスへの配慮

体の健康を維持するための健康診断に加え、年1回のメンタルヘルスケアをサポートする「ストレスチェック」を実施しており、従事するスタッフの心の健康維持に配慮しています。責任者、副責任者にはハラスメント研修を実施し、ハラスメントそのものの理解、未然防止に努めます。

#### 従業員の労務管理

月	実施項目	実施内容	実施者
4月	配置転換・賃金改定	聞き取り内容や申し出、適正審査に応じ配置転換能力に応じた賃金改定	本社
6月	ヒアリング	業務への取り組み状況や習熟状況、適正について	責任者
10月	最低賃金の確認	最低賃金の改定に伴う全従業員の賃金を確認	本社
2月	ヒアリング	次年度に向け配置転換の申し出、業務適性確認	本社・責任者
毎月	労務管理・安全衛生委員会	本社で各事業所の取り組みや事例など共有	責任者

事業者名・団体名

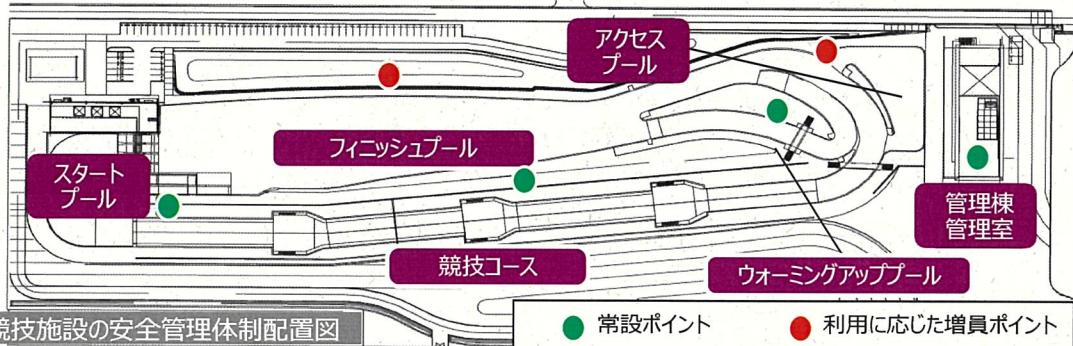
株式会社 協栄

## 提案課題 4 [組織及び人材]

### 3 適切な勤務体制等

#### 通常日・大会開催時における最適な勤務体制の構築

安全な施設利用を提供するために常設ポイントに加え、利用に応じた増員ポイントを設定し万全な体制で運営します。また業務兼務化により他業務を把握したスタッフを増やし、繁忙期や緊急時にも対応します。



## 提案課題 4 [組織及び人材]

### 4 人材育成の取組

#### 人材育成についての基本的な考え方

人材育成は施設の円滑で安全な運営を担保する上で、業務の基本と捉えております。東京 2020 大会をはじめ、様々な来場者を想定し、高品質なサービスを指定期間初日から提供できるよう教育プログラムを確立し、確実に実施します。また施設の最大の特徴である急流の人工コースに特化した安全教育を徹底し、利用者の安全安心を確保します。

- 1 急流の人工コースに特化した研修の実施
- 2 習熟度・定期教育プログラムの実施

#### 専門団体の監修による急流コースに対応した訓練実施

スタッフには訓練・研修を義務付け、急流の人工コースに特化したカリキュラムを組んで教育を日々実施し、訓練記録を整備します。教育プログラムおよびマニュアルについては、  
に定期的な監査を受けます。  
は、河川を利用する利用者の安全・防災意識の向上および救助者自身の安全確保、危機回避能力を向上するプログラムを実施しています。専門団体による訓練プログラムの監修および監査結果を基に、訓練・研修の継続的改善を行います。

#### 業務に適した資格業務

◆ ラフティングツアーでガイドを実施するすべてのスタッフが、  
が発行する公認指導員の 加盟団体である  
を有しています。

#### 習熟度・定期教育プログラムの実施

スタッフの習熟度に合わせた教育を実施します。

事業者名・団体名

株式会社 協栄

## 提案課題 5 [施設の維持管理その他管理運営に関する業務]

### 1 施設、附属設備及び物品の維持管理

#### (1) 施設、附属設備及び物品の維持管理

##### 維持管理実施方針

国際大会をはじめ各種大会の会場や、都民・国民の貴重なスポーツ・レジャー施設であることを十分に認識し、機器に適した最善の管理方法でいつも安全に利用できる施設を提供します。

1 効率的な運営を実現する年間作業計画の策定

2 施設の特徴を理解した維持管理

##### 維持管理実施体制

###### 経験者の配置

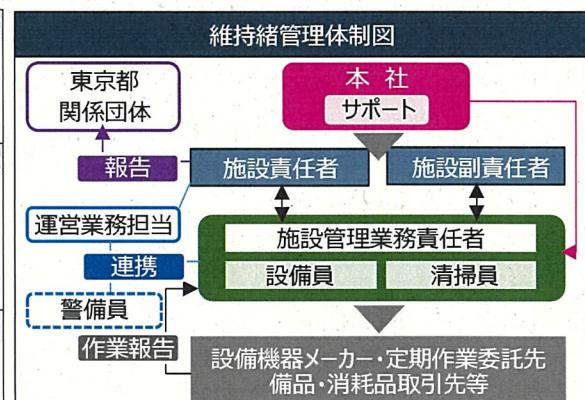
施設管理経験者を施設等管理責任者に任命し、「維持保全業務標準仕様書」に準拠した上で施設や各設備機器を確実に管理します。

###### 大会の開催中や施設利用中の不具合

人工のカヌースラロームコースは国内で初めて設置される施設です。責任区分を明確にした維持管理体制の構築に加え、機器メーカーとの連携を強化する事でより確実で万全な体制を作ります。

###### 年間事業計画

定期作業は利用頻度が高いシーズンや大会開催を避け、年間利用計画と併せて調整します。



##### 主な年間作業計画(設備)

業務内容(建築)	委託先	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	備考
自動ドア保守点検														
エレベーター保守点検														
シャッター保守点検														
ポートコンペア保守点検														
建築設備点検														
特殊建築物定期点検														1回/3年
競技コースクリック調査														
業務内容(消防設備)	委託先	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	備考
消防設備点検														
業務内容(電気設備)	委託先	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	備考
受変電設備点検														
揚水・起流ポンプ绝缘測定														
電話・モニターエquipment保守点検														
放送設備保守点検														
中央制御装置保守点検														
監視カメラ保守点検														
業務内容(空調設備)	委託先	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	備考
空調機点検・フィルター清掃														
プロンガス簡易点検														
プロンガス定期点検														1回/3年
業務内容(機械設備)	委託先	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	備考
濾過設備保守点検														
揚水ポンプ保守点検														
起流ポンプ保守点検														
水質管理装置保守点検														
業務内容(環境衛生)	委託先	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	備考
空気環境測定														
水質検査分析														
外注生息点検														
ブル槽清掃														
受水槽・排水槽等清掃														
シャワー分解清掃														
床面・ガラス面定期清掃														
照明器具清掃														
業務内容(その他)	委託先	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	備考
機械警備														
植栽管理														

事業者名・団体名

株式会社 協栄

## 提案課題 5 [施設の維持管理その他管理運営に関する業務]

### 1 施設、附属設備及び物品の維持管理

#### (1) 施設、附属設備及び物品の維持管理

##### 委託を行う際の注意点

委託による点検業務等は設備員等の立ち会いを徹底  
法令の遵守義務がある点検は、利用予定を調整し確實に実施

設備員等の本施設スタッフも内容を理解し、施設や危機の状態を把握

突発的な不具合にも対応できるよう委託先と連携体制を構築

作業完了報告書は、提出を義務付け内容を必ず確認

ISOの取引先選定基準（右）に基づき、信頼できる委託先を選定

取引先選定基準に基づく評価表

取引先評議会（サービス）	評価表											
	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36
評価項目												
1 企業理念の理解（真～○ 著～○ 無～×	評価	評価	評価	評価	評価	評価	評価	評価	評価	評価	評価	評価
2 企業文化への取り組みマッチ（旺盛の有無）（真～○○）	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
3 事業上のトラブル（クレーム）の有無（無～○○）	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
4 ISO9001の認定	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
5 ISO14001の認定	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
6 人材・機器に貢献する規格の認定	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
7 その他規格	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
評議会合計												
M1：○～2点 ○～1点 ×～0点 M2：評議会合計は、1次評議会合計「×」なら次評議会合計点、1次評議会合計「○」なら次評議会合計点	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
評議会合計	評議	評議	評議	評議	評議	評議	評議	評議	評議	評議	評議	評議
評議会合計	約定	約定	約定	約定	約定	約定	約定	約定	約定	約定	約定	約定
評議会合計	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK
評議会合計	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A

#### 特筆すべき危機管理（水中ポンプ）

##### 専任者による安全管理

本施設のコア設備となる起流ポンプ、揚水ポンプは、故障等で運転に支障が出た際、営業を停止することに繋がります。日常的な点検と合わせ、水中にポンプがあることから換水メンテナンスの際に、メーカーによる確実な定期点検を実施し、機器を安全に運転するよう心掛けます。

#### 物品の維持管理実施体制

##### 物品の適切な管理

物品管理責任者を配置し、「物品管理者別物品管理一覧表」に基づき適正に管理します。消耗品を含め、運営に支障をきたす事がないよう、美観や性能などの状態確認を徹底します。

##### 物品の管理方法

「物品管理者別物品管理一覧表」の記録に加え、ラベルや画像データを活用し所有者を明確にします。購入や引き継いだ物品を画像で取り込み、所有者や導入時期、保管場所などを記入したデータを記録として残します。東京都や次期管理者へ引き継ぐ場合は、実物と画像を照合する事で確認ができます。指定管理者が所有する物品には、会社ロゴを記入したラベルを貼付して区別します。

##### データによる管理



##### 消耗品の管理

施設を運営する上で、欠かす事ができない消耗品は残量を記録できる台帳を用いて管理します。消耗品は、物品管理責任者の承認に基づき余裕を持って補充し、その都度台帳を更新します。

##### 利用者貸出物品の管理

利用者に貸し出す物品は、指定管理者のラベルを貼付し利用者の所有品との区別に気を付けて管理します。貸出しの前後には、破損や性能を確認し、チェックリストに状態を記録します。

利用者が着用するウェットスーツや水着、ヘルメット等の備品は、使用後に洗濯し乾燥と除菌処理を施することで衛生的に管理します。夏季期間の利用者を想定し、貸出し備品が足りなくなることが無いように備えます。

事業者名・団体名

株式会社 協栄

## 提案課題 5 [施設の維持管理その他管理運営に関する業務]

### 1 施設、附属設備及び物品の維持管理

#### (2) 施設の修繕

##### 施設の修繕実施方針

施設管理経験から学んだ修繕作業技術を活かし、施設・設備の機能を正常に保ちます。

故障の未然防止を目的とした修繕作業の日常化に取り組み、施設を常に万全なコンディションで管理します。大規模な修繕工事は、施設運営に支障が出ないよう計画的に実施します。

- 1 軽微な修繕は、その場で作業を実施する迅速な対応
- 2 施設の管理経験から習得した修繕技術の活用による LCC の縮減
- 3 大規模修繕の計画的な実施による施設の長寿命化と安全の提供
- 4 突発的な大規模修繕に対する迅速かつ柔軟な対応

##### 修繕実施体制

###### 機器の故障や不具合

イレギュラーな事態が発生した場合は、施設等管理責任者を中心に修繕等の対応にあたります。運営に影響を及ぼす事態を避けるため日常的な設備管理に重点を置き、設備の長寿命化ならびに維持管理コストの縮減を図ります。

###### 大会の開催中や施設利用中の不具合

不具合を避けるため、機器の状態はチェックリストを用いた日常点検の実施により管理します。また、軽微な不具合は、施設従事者が修繕を実施し故障につながる不具合の重大化を未然に防ぎます。

日常的な機器の管理に加え、コースや貸出し備品の軽微な破損など自社で処理出来るメンテナンスは自社で行い、少ない費用で高い効果が得られるような管理を心がけます。施設の立地環境から機器への塩害等の被害が考えられるため、定期的に洗浄作業を行います。

###### 修繕作業後の反映と活用

発生した修繕作業は、履歴をデータ化し日常の維持管理業務や修繕計画に反映することで、業務ノウハウの蓄積や業務の改善の材料として活用します。



## 提案課題 5 [施設の維持管理その他管理運営に関する業務]

### 2 その他管理運営に関する事項

#### (1) 危機管理及び災害対応

##### 安全な施設の実現に向けた対応策の徹底

あらゆる危機を想定し、いかなる事態にも適切に対応できる安全な施設を実現します。

- 1** 周辺環境を含む危機的な事態を想定した対応策で被害を最小化
- 2** 被害最小化の実現に向けた人的対応力の強化
- 3** 施設の特徴を理解し事故の未然防止で安全な施設を提供

##### 危機の想定と対応策

危機一覧表	予防対策	リスクマネジメント (リスクの回避・低減・分散)	発生時措置	クライスマネジメント (最小化・二次災害防止・早期復旧)
<b>1 防災管理</b>  ◆地震 ◆台風 ◆落雷 ◆大雨 ◆大雪 ◆水害 ◆強風 ◆高波 ◆液状化	①マニュアルの作成、定期改訂 ②緊急体制構築、事前確認 ③天候の予測による作業実施 ④消防計画作成・訓練実施・計画、マニュアルの見直し・改訂 ⑤都の地域防災計画の把握、関係機関・地域との連携強化		①避難誘導・初期消火・通報 ②施設や地域の被害状況把握 ③施設安全確認、復旧作業、関係機関、本社に状況報告(避難所対応) ④都の地域防災計画に則り、災害拠点機能の確保、関係機関に協力要請 ⑤災害用備蓄品(仮)、倉庫搬出準備	
予測できる災害	台風や大雪など、予測ができる災害に対しては、都の防災計画に基づき、担当課と協議の上、「タイムライン防災」体制を確立します。 降水量・台風予想進路などの情報を集め、予め時系列の水害・強風対策内容を定めます。対策内容は、場内掲示で利用者への事前周知を図ります。			
一時滞在施設としての対策	平常時から災害時に備え、滞在施設としての機能を果たす体制を作り、定期的にスタッフの確認・認識を高めます。場内掲示では災害時の注意や対応などを案内します。			
<b>2 事故管理</b>  ◆停電 ◆断水 ◆漏水 ◆ガス漏  ◆火災 ◆倒壊	①施設の熟知、ハザードマップ活用 ②催事開催日の出勤シフトの調整 ③中長期保全計画・予防保全の実施 ④日常巡回時・点検等維持管理徹底	①平常時から関係機関と連携 ②マニュアル作成、改訂、訓練実施	①停電時は、放送を予備線に切替え、自家発電機の稼動、電力会社へ通報 ②安全確認後、復旧作業、業務再開、滞在者の安全確認、状況報告	利用者誘導、関係機関へ通報、初期消火、救護、安全確認、施設状況報告
<b>3 感染症管理</b>  ◆コロナウイルス ◆インフルエンザ ◆ノロウィルス ◆ Dengue熱 ◆レジオネラ	①おう吐物・排泄物の処理手順作成 ②レジオネラ対策の実施 ③マニュアル作成、改訂、訓練実施 ④消毒剤の設置、手すりの消毒等		①新型コロナウイルス・インフルエンザ等、国内発生段階でマスクの着用、消毒使用の呼びかけ ② Dengue熱等発生時防虫作業強化 ③都・保健所などと協力し対応	
<b>4 防犯管理</b>  ◆犯罪 ◆不審者 ◆テロ ◆不審物 ◆爆弾予告 ◆盗聴盗撮 ◆展示品・備品の盗難	①平常時から挨拶・声掛けの実施 ②作業場移動の際、閑散箇所巡回 ③整理整頓、清潔保持 ④落書き消し、小修繕の早期実施 ⑤定期的な盗撮機器確認 ⑥展示品・備品の定時確認		①不審者には2名で声かけを実施 ②不審物発見時は立入規制し、都と打合せの上、警察に通報 ③安全確認後、復旧作業、通常業務再開、施設状況を報告	
<b>5 その他</b>	①ISO27001、ISO14001の準用 ②各種保険への加入		①東京都、本社、関係機関(者)に報告 ②事故調査組織立上げ、状況・原因分析	

##### 各種保険への加入

不測の事態に備え、加入している左記の保険のほか、水辺の事業を多く行う施設に合わせ、事業ごとに保険の加入を用意し、万全に期します。

##### 主な加入保険の内容

事業者名・団体名

株式会社 協栄

## 提案課題 5 [施設の維持管理その他管理運営に関する業務]

### 2 その他管理運営に関する事項

#### 人的対応力向上への取り組み

対策に加え、施設の特色を十分に理解し、危機に対応する力を身に付けます。

##### 訓練による職員の対応能力向上

##### 危機的事態に迅速な対応

##### AED を用いた心肺蘇生法訓練

AED の取扱い方法に関する講習会を開催し、全スタッフに受講させます。社内には、公益財団法人日本スポーツ施設協会が認定する「AED インストラクター・プロバイダー」資格所有者が複数在籍しており、指定管理者組織内で講習会を開催する事ができます。緊急事態には、スタッフ全員が救急対応にあたることができますよう救急対応手順を身に付けます。

##### 監視員による水上の安全確保

水上の事故を未然に防止し、万が一の事故発生時にも迅速に対応が取れるよう監視員を配置します。スタートプール・フィニッシュプール・ウォーミングアッププールの常設配置に加え、利用状況に応じてポイントを増やす事で、施設全体を監視できる体制をとります。傷病者発生時には下図のような対応をとります。

##### 雷・強風・大雨発生時の迅速な対応

天候は、施設を安全に管理する上で最も身近で危険な災害です。WEB サイト MIKATA と契約し、予報で情報収集に努め、光や音が感じられた時や強風時は迅速に利用者を水上から避難させます。

##### 貸出し備品(救命具)の安全な取り扱い

水上スポーツ施設では、救命具の間違った装着方法が原因となり大事故につながる事が考えられます。本施設で使用するヘルメットやライフジャケットは、ISO 基準をクリアした製品に限定します。また、施設利用時に利用者へ正確な装着方法を伝達できるよう、JRCA 指導の下、従業員研修を行います。

##### 施設利用を踏まえた対応

##### 施設の利用を想定し、考えられる危機に対応策を講じる

##### 盗撮・盗聴への対応

大規模な大会開催に伴い、著名な選手や要人が会場に訪れることが予想されます。会場内の盗撮や盗聴事件を防ぐため、特殊な電波による発見器を用いて定期的に調査を実施します。

##### 周辺現場との連携、応援の要請

都内各地で施設管理を行っている自社のメリットを活かし、緊急時には応援を受ける事が出来る体制を作ります。本施設周辺には、50箇所以上の施設で現場管理を行っており、概ね 30 分以内には人員の応援を受ける事ができます。

##### 大会開催時の警備員配置

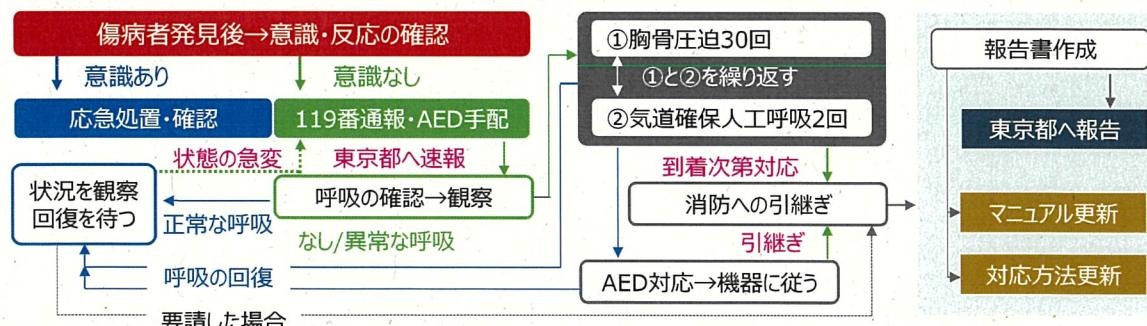
国際・国内大会など、大規模な大会の開催が想定されている本施設では、要人対応や事故・事件を未然に防ぐため警備員の配置が重要になります。私たちは、警備業認定企業として数々のイベント現場で警備経験を積んできました。大会開催時には、会場に自社警備員を配置し安全管理に取り組みます。

##### 設備不具合の防止

施設運営のコア設備となるポンプを計画的に点検し、設備不具合による休場を防ぎます。

機器名	数量	作業内容	作業頻度
揚水ポンプ	4 台	運転時の電流値、異音、振動を確認	運転使用時ごと
定格 400V		絶縁測定の実施により漏電事故を防止	1 回/1 日
起流ポンプ	15 台	オイル交換、外観確認、運転データ管理、絶縁測定の実施	1 回/2 年
定格 400V		オーバーホール、消耗部品取替、運転データ管理の実施	1 回/5~7 年

#### 急救対応手順



事業者名・団体名

株式会社 協栄

## 提案課題 5 [施設の維持管理その他管理運営に関する業務]

### 2 その他管理運営に関する事項

#### (2) 地球環境への配慮

##### 環境配慮への取り組み

東京都の施設を管理運営する事業者として、環境基本計画をはじめとする各種環境計画等に定められる役割を果たします。揚水水量とポンプモーターのインバーターの初期設定を確実に行うことで省エネに取り組みます。私たちは、ISO14001の認証を受け業務を履行します。

- 1 東京都の事業者として環境配慮原則に従い行動
- 2 設備機器を効率的に運転し、施設管理ノウハウを活用したエコ活動の徹底
- 3 ISO 認証に基づき環境に配慮した事業活動を展開

##### 環境配慮への取り組み

東京都や都民、近隣施設と連携した活動を実現するため、東京都のリーダーシップの下で施設を管理運営する指定管理者が中継点となり環境配慮活動の活性化を図ります。施設の管理運営においては、環境配慮原則（回避・低減・修復・代償・創造）に従い行動します。

###### 施設運営分野の取り組み

###### 利用者参加型事業の実施

利用者参加型のエコ事業を実施します。

- ◆打ち水→施設利用者・公園来場者に協力をいただき打ち水による暑さ対策に取り組みます。
- ◆ごみ持ち帰り→ゴミ箱は最小限の設置とし、利用者にもごみの抑制意識を高めていただきます。
- ◆エコキャップ運動→リサイクル活動の一環として、エコキャップの回収に取り組みます。
- ◆施設見学会→ポンプの仕組みや循環装置の説明を通して、節水や節電を啓蒙します。

###### 3R活動への取組み

事業活動を通して東京都環境局が推進する「3R（リデュース・リユース・リサイクル）活動」の実施に取り組みます。

###### 産業廃棄物の適正処理向けた取組み

大会の開催や事業活動によって排出された産業廃棄物は適正に処理します。分別を強化し、リサイクル率の向上を図ります。



###### ISO14001に基づく教育の実施

私たちが認証を取得するISO14001の運用システムに基づき、法令や条例などスタッフ教育を実施します。

###### 「清新な都市空間」の創出

私たちは、指定管理者として施設の美化に取り組み、東京都が考える「清新な都市空間」の創出に貢献します。

###### 施設管理分野の取り組み

###### 設備機器の効率的な運転

施設の運営には、大きな電力を使用する機器の運転が必要となります。施設への需要を踏まえた運営計画に加え、ポンプとろ過器の同時運転をしないことで省エネに心がけます。

###### ヒートアイランド対策の実施

夏季期間は、施設周辺が高温になる事が予想されます。施設の熱対策として、コンベア上からの散水や製氷機の導入などにより快適な環境を作ると同時に、熱中症などの予防に取り組みます。

###### 適正な事業者の選定と購入基準の徹底

施設で使用する消耗品は、東京都グリーン購入ガイドに基づき調達します。また、委託業者の選定は、ISOのシステムに基づき事業者を評価した上で、環境に配慮した事業者を選定します。



###### 環境に配慮した薬品の使用

作業等で薬品を使用する場合は、製品安全データシートで環境や生態系への安全性を確認します。

###### 環境影響を想定した訓練の実施

隣接する葛西臨海公園を含め、首都圏の貴重な都市内緑地空間や水辺を持つ本施設は、エコロジカル・ネットワークを拡大する上で重要な役割を担っています。自然環境の維持・保全に努め、自然との共生による健全な生態系の確保に努めます。

事業者名・団体名

株式会社 協栄

## 提案課題 5 [施設の維持管理その他管理運営に関する業務]

### 2 その他管理運営に関する事項

#### (3) 個人情報の保護

##### 個人情報の保護

第三者機関の認証に基づき、システム化された情報保護体制をすべての従業員に水平展開し、個人情報の保護を徹底します。また、ISO27001 の認証を受け業務を履行します。

- 1 関係法令と自社が掲げる方針を遵守し、個人情報の保護を徹底
- 2 情報保護対策に取り組み、情報流出を複数の方法で防止
- 3 計画的に研修を実施し、職員の対応レベル向上を図ることでヒューマンエラーを低減
- 4 インターネットを使用した利用受付に対する情報保護対策

##### 個人情報取扱方法

施設利用者の個人情報は、収集目的を説明した上で必要最小限の情報収集に止めます。施設で収集する個人情報の多くは、利用承諾書や事業計画書（大会）のように利用時に必要な承諾書類になります。情報漏えい、滅失、き損等に細心の注意を払います。

##### 個人情報保護の具体的な取り組み

- 1 従業員全員に年1回以上の個人情報保護に関する研修を実施します。
- 2 法令に基づき「個人情報保護方針」・「個人情報管理基本規程」を情報セキュリティとして遵守します。
- 3 従業員は、個人情報保護の遵守に関する誓約書を提出して業務に就きます。
- 4 個人情報を管理する電子機器はパスワード設定を施し、容易に取り扱う事ができない状態で管理します。機器の使用者は責任者等に限定し、情報の取扱い範囲を制限します。
- 5 控室の掲示や書類の回覧、朝礼やミーティングで責任者が情報管理の重要性を説くなど、モラル教育に取り組みます。国内外の著名な選手も来場されることから、従業員のSNSへの無断投稿などにも注意し、利用者のプライバシーを守ります。
- 6 個人所有の携帯電話や電子機器には、業務情報を保存しません。業務上どうしても必要な施設の電話番号等を保存する場合は、端末のパスワード設定などで第三者への開示を予防します。
- 7 本社組織・認証機関による運用監査を実施し、必要に応じて情報管理方法を是正します。

##### 従業員に対する守秘義務の徹底

##### 従業員研修による知識の醸成

東京都個人情報の保護に関する条例を遵守し、ISO27001 運用に伴う教育計画に従い研修を実施する事で、守秘義務を徹底します。定期研修の実施以外にも法改正や関連する事故・事件の発生時は臨時研修を行います。

##### 個人情報管理基本規程の遂行による統一された対応

個人情報管理基本規定に倣い、従業員の対応内容の統一化を図ります。本規定は、監査及び見直しを実施することで継続的に管理能力を高めていきます。

##### 利用受付等の対応

施設利用受付時に預かる個人情報を適正に管理し、流出やき損等の事故を防ぎます。承諾書等に記載された個人情報は、個人情報管理台帳に取りまとめ、重要書類として施錠できるキャビネット等で管理します。

##### 施設で取り扱う個人情報

利用区分	施設に提出いただく書類	施設で管理する個人情報
団体	優先 事業計画書、利用承諾書（代表者）	承諾書に団体代表者の氏名・住所・電話番号・緊急連絡先を記入し提出いただきます。大会開催の場合は、事業計画書を提出いただきます。
	一般 利用承諾書（代表者）	
個人	教室 参加承諾書	安全利用に同意いただき、承諾書に氏名・住所・電話番号・緊急連絡先を記入し提出いただきます。
	一般 利用承諾書	

事業者名・団体名 株式会社 協栄

## 提案課題 5 [施設の維持管理その他管理運営に関する業務]

### 2 その他管理運営に関する事項

#### (4) 感染拡大防止

##### 感染拡大防止のための取組

「都立スポーツ施設等の再開館に向けた感染拡大防止ガイドライン」を踏まえ、当施設の特性、実施事業の内容や規模を十分に認識し、貸館業や自主事業において来場する方々、管理・運営に従事する者への感染を防止する対策を講じます。

- 1 感染拡大防止のため、利用者・従業員が遵守すべき事項を明確化
- 2 館内入場時や利用時のチェック、施設内を定期的に巡回・確認
- 3 都のガイドラインに基づき、施設で感染拡大予防運用ルールを作成（見直しは適時実施）

※ 都と連絡を密にし、国の指針の変更等、状況に応じて都と協議の上、以下対策内容を更新します。

##### 利用者向け対策

感染拡大のために利用者が遵守すべき事項を明確化し、協力を求めてまいります。利用者に対し、遵守すべき項目をまとめたチェックリストを予約受付時や施設HPなどで周知徹底します。

##### 利用当日、来場時

- ①検温→管理棟入口にて非接触型体温計設置→37.5度以上の発熱者は入場制限
- ②手指消毒→管理棟入口に消毒液設置→入館前に必ず手指消毒徹底
- ③予約情報の確認→管理棟受付にはアクリル板設置→スタッフとの飛沫感染防止
- ④感染防止対策チェックシート提出→利用当日に記入後提出（全てのチェック項目満たした方のみ利用）
- ⑤東京版コロナ見守りサービスを提供→施設で感染発生した場合、感染情報通知

##### 利用当日、施設利用中

- ①施設利用時の遵守すべきチェック項目を施設内に掲示し、確実に周知
- ②運動時以外のマスク着用の確認→運動時は安全上の理由から顔を覆う道具類の使用禁止
- ③密な状態回避→入場制限実施
- ④手渡しの配布物中止
- ⑤高齢者、障がいのある利用者への対応→各々の特性に応じきめ細やかな対応→介助で利用者との密接な対応が求められる場合、消毒・マスク・検温等の体調管理徹底→接する際は不安を与えることのないよう配慮→基礎疾患のある方は有無の確認、必要に応じ、施設利用後の体調確認
- ⑥利用者の触れる箇所の消毒の頻度を上げる

##### 従業員向け対策

従業員（自主事業のガイド、講師、スタッフを含む）に出勤前の検温や新型コロナウイルス感染症が疑われる症状の有無を確認させ、報告を徹底します。体調不良となった場合、直ちに自宅待機します。

##### 業務遂行時

- ①利用者や他の従業員と接する時はマスク着用徹底
- ②使用する制服や衣類のこまめな洗濯
- ③従業員間の2mの距離を保持、人員配置に配慮
- ④24時間機械換気、扉や窓を開け、定期的な換気
- ⑤更衣室の5人以上の入室制限、休憩の際も対面での食事や会話をしない
- ⑥従業員同士の共有スペースは定期的に消毒
- ⑦更衣室、休憩室入退室の際は手洗い・消毒徹底
- ⑧従業員が館内を消毒する場合、マスク・手袋を着用し清掃を実施

##### 事業運営、施設特性による対応

- ①全国的な大規模イベントの開催が見込まれる場合は事前にイベント主催者に感染リスクへの対応状況を確認し、感染リスクへの対応が整わない場合は使用承認しないなど慎重な対応実施
- ②東京が定める「感染防止徹底宣言マーク」は利用者の認知できる場所へ複数掲示
- ③複数の利用者が共有する付属設備の利用は利用者に持参いただく、やむを得ず持参できない場合は「貸出管理簿」にて貸出を行う
- ④プールの水質基準は関係法令に従い適切に管理
- ⑤塩素濃度のモニタリングは頻度を上げチェック
- ⑥プール内の密による状態を避ける
- ⑦ライフガード配置の際は利用者の健康状態チェック

##### 自主事業における対策

- ①全事業共通：水上アクティビティ実施時以外はマスク着用、但しアクティビティ中はマスク着用禁止
- ②更衣室や受付エリア、安全同意書記入時の過密防止に努め、参加者に体調チェックシートの提出、検温を実施
- ③レンタル機材（ボート、パドル、ウェア類）は利用回ごとに消毒、参観者入れ替え時に館内設備の消毒作業実施
- ④全ての事業は事前予約制とし、予約のない方への施設入館禁止
- ⑤ラフティング：通常時6名を4名とし、1ボート2グループ以上の同乗を防ぐ
- ⑥施設見学会：事前予約制とし、密集しないよう拡声器など使用し、聞きやすくする工夫をする

感染症と思われる症状がある場合、従業員の家族や同居人他感染症が疑われる症状がある場合やPCR検査等の受検、感染者や濃厚接借者への接触があると判明した場合は所管の保健所及び東京都へ速やかに報告し対応を行います。

事業者名・団体名

株式会社 協栄

## 提案課題 6 [収支計画]

### 1 収支計画

#### 収益向上に向けた考え方

本施設は、事業内容が多岐にわたり、競技コース・ウォーミングアップコース・フィニッシュプールの全体を使う事業もあれば、それぞれ単体で使う事業もあります。また、施設を共用できる事業もあれば、専用利用となければならない事業もあります。営業時間やその時間割、予約方法などを工夫し運営しなくては施設の効率が悪くなり収益は上がらないことになります。

また、本施設はポンプの運転に大きな経費が掛かりますので、利用者数を予測し、一定の時間に集約し、利用してもらうことも運営に欠かせない作業になります。

- 1 【経費の削減】専門団体の協力によって縦割りの排除し、運営管理を一本化
- 2 【収入の増加】多目的な事業を効率的に展開するためのスケジュールを作成
- 3 【収入の増加】旅行代理店の体験 PR 誌などの掲載で団体利用を促進
- 4 【収入の増加】各競技団体と連携して早めに情報を入手し稼働率をアップ
- 5 【経費の削減】利用者数予測、利用者の集中によってポンプを効率的に稼働

#### 【経費の削減】専門団体の協力によって縦割りの排除、運営管理の一本化

私たちは、事業内容が多用途で複合性の高い本施設を、効率的に運営するため、各専門団体にご協力いただき、人材・ノウハウを社内に蓄積することで、施設の全事業に専門性をもって一社で管理運営を行える体制を整えています。

各事業を専門企業が担当するのではなく、業務の縦割りによる無駄を排除し、コストを削減します。施設担当者の兼務、事業の一貫性の確保により、高いサービスレベルの実現と経費削減の両立をお約束します。

通常業務と専門性の高い業務を両立する運営管理一本化

各専門団体ご協力の基

人材の育成・ノウハウの蓄積・一体管理の意識向上



カヌー・スラロームセンター

複合機能をもった施設の運営管理

単独企業で運営

メリット

デメリット

縦割り排除  
ロスが少ない

事業に専門性  
がなくなる

対応策

事業者協力で  
専門性獲得

単独企業で得られる効果

◆効率的運営 ◆質の高さとコスト節減の両立 ◆一体性の確保 ◆長期運用による安定性の拡大

#### 【収入の増加】多目的な事業を効率的に展開するためのスケジュール作成

予約確認  
→

①専用利用の予約受付

②専用利用の予約確定

③個人利用の予約開始

上記の流れで進めます。競技コースについては、効率的に施設を利用するため、③個人利用の予約開始の前に個人利用枠のスケジューリングをします。スラロームを集約するコマ、多種目で共用するコマを、利用状況を勘案しながら 7 日前までに時間割を決め、5 日前までに公表し、一般受付を開始します。

また修学旅行などの学校行事や企業での利用などの利用を見込む場合は、早めの予約受付が必要となり、旅行業と本施設のキャンセル期限、取り扱いに相違があり、利用にネックとなることから事前に協議させていただきます。

事業者名・団体名

株式会社 協栄

## 提案課題 6 [収支計画]

### 1 収支計画

#### 【収入の増加】旅行代理店の体験 PR 誌などの掲載で団体利用を促進

ラフティングやカヌー教室など、体験事業活性化のために PR 活動を積極的に行います。体験型の事業の参加者は、様々な同種の事業の中から、参加事業を選ぶことが多く、体験事業専門の団体向け、個人向けの広報誌やホームページがつくられています。これらの広報媒体に目立つ形で掲載することが重要であると考え、旅行会社と個人向け、団体（修学旅行、企業など）ニーズに合った体験プランを作成の上、代理店ツアーアドバイザー広報誌やホームページなどプラン対象に最適な媒体で PRを行います。

また Instagram の活用や、プロモーションビデオの作成など、視覚的に施設や水上スポーツ、レジャーの魅力を伝える取り組んでいきます。

そのほかイベント時のマスコミへの周知や、施設特性や専門スタッフの協力による積極的な撮影協力、登録など、施設の露出を増やし、多目的に利用できることを PR していきます。

#### 個人向け機会体験型

例

多様化する個人旅行者向け、体験が主となる日本最大級のレジャー予約サービス。地域性あるコンテンツ掲載。

#### 団体向け地域交流型

例

地域振興や交流を目的とし、その地域ならではの特色を活かした団体客や修学旅行生に向けた旅行企画商品。

#### 【収入の増加】各競技団体と連携して早めの情報入手による稼働率アップ

競技団体と連携して、国際大会・国内大会・強化練習などの情報を早めに入手することで、施設の稼働率を高めることができます。学校行事利用や企業のチームビルディングなどの予約開始を早めることで、ラフティングの利用率を上げることができます。



#### ラフティングが集客の要

この施設の集客・収入の要はラフティング事業になります。競技を最優先としながら、ラフティングの時間割をしっかりと確保し、早めに予約を融通することが重要になります。また、楽しんで帰っていただくために、ツアーガイドの技量・コミュニケーション力向上に協力のもと、取り組んでいきます。

事業者名・団体名

株式会社 協栄

## 提案課題 6 [収支計画]

### 1 収支計画

#### 【経費の削減】利用者数予測、利用者の集中によってポンプを効率的に稼働

競技コースについて、利用状況を予測した個人利用枠のスケジュールを作成します。また、各競技団体との連携、調整により、繁忙期は朝と、夕方の利用をいただき、利用ニーズの高い日中はラフティング事業や一般利用の枠とさせていただくなど、利用を調整、集約することで、効率的なポンプ稼働を実現します。

想定される競技コースの利用の種類

利用区分	利用方法	利用単位	詳細
個人利用	スラローム専用時間	1 時間	ゲートを出したスラローム専用の時間（ゲートの調整は利用者はできない）
	多目的共用時間	1 時間 30 分	ゲートは出さずにさまざまな種目で利用できる
専用利用	自主事業	1 時間	ラフティングツアーや上級者カヌー教室など必要に応じてゲートを出し入れ
	競技利用（大会、強化練習）	1 時間	種目によりゲートを出し入れ（ゲートの調整は自由）
	その他利用	1 時間	利用内容によりゲートを出し入れ（ゲートの調整は自由）

#### 収支予算の概要

##### 【指定管理料】

(単位：千円)

区分	項目	5 年度	6 年度	備考
指定管理料		167,234	161,575	5 年度はコロナ禍の影響を考慮
事業者名・団体名	株式会社 協栄			

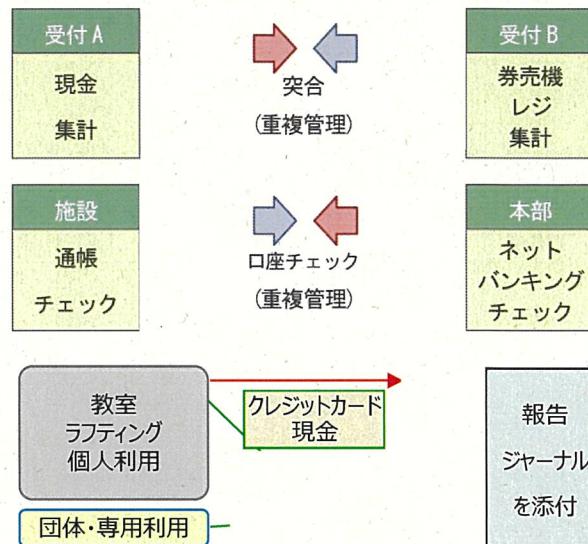
## 提案課題 6 [収支計画]

### 1 収支計画

#### 指定管理者制度を熟知

当社は、平成15年指定管理者制度導入時に専門部の指定管理者事業部（現在、PPP事業部）を立ち上げ現在、協定数26、施設数69の指定管理者案件を運営管理しています。指定管理者制度特有の年度計画書・予算書の作成、年度協定の締結、事業報告、年度報告書・決算書の作成などの事務を確実に実施する経験を積み重ねています。

料金の支払いについては、現金、各種カード、銀行振り込みに対応し、現場支払いについては自動券売機・POSレジを導入することで、人手によるミスを少なくします。また、売上管理の全ての工程を重複チェックができる体制を作り、取り扱いのミス・不正を排除し、確実な管理を行います。



#### 収支赤字が生じた場合及び収支計画を上回る利益が発生した場合の取扱いについて

カヌー・スラロームセンターは日本で初めての人工コースで、その収入変動は避けられないと考えています。関係団体にヒアリングを行い、需要予測を立てましたが、現在の競技者にとって自然のコースは無料であって有料の意識はありません。また海外事例を参考に予測を立てましたが、水上スポーツに対する文化が異なり、この需要予測も完全とは言えません。「日本初めての施設」になりますので、年度当初の年度協定時にその都度協議し、その年の運営方針を再構築させていただきたいと考えています。

また近年、新型コロナウイルスの影響による運営収入減や、光熱水費の高騰による支出増が続いている、指定管理者業務継続に大きな影響を及ぼしています。このような社会的な問題が生じたことに関する負債については、都と指定管理料の補填等も含め協議していただきたいと考えています。

①	負債発生の場合は、指定管理料アップの要望ではなく、運営の変更を協議させていただき、広報宣伝の充実、経費の削減（遅延やポンプ稼働時間の検討・利用時間の集中等）の上、収支バランスを図っていきます。 ただし、新型コロナウイルスの影響などによる不可効力や、光熱水費の高騰による負債が発生した場合については、都と指定管理料の補填等含め協議したく考えます。		
②	指定管理料の 利益発生時は超える部分の す。	施設への投資の形で、還元しま	

負債発生の場合	年度当初に年度協定時に運営の変更を協議させていただければ補填等はいりません。 ただし、新型コロナウイルスの影響などによる不可効力や、光熱水費の高騰による負債が発生した場合については、都と指定管理料の補填等含め協議したく考えます。		
利益発生の場合	指定管理料の 利益発生時は超える部分の で、還元します。	施設への投資の形	

事業者名・団体名

株式会社 協栄

**提案課題6 別表 指定管理期間中の収支計画**

(1) 支出の計画

単位：千円

項目		5年 度	6年 度	7年 度	8年 度	9年 度	合計	内容	備考
人件費	正規職員								
	臨時職員								
	人件費 計(A)								
事業費	光熱水費							電気・ガス・水道・燃料	別紙1積算内訳①
	消耗品費等							消耗品、備品、印刷製本、原材料等	別紙1積算内訳②
	役務費							電話・通信・運搬費等	別紙1積算内訳③
	委託費（維持管理費等）							設備保守・清掃・警備・その他業務委託等	別紙1積算内訳④
	修繕費・工事費							7年度に3年に1回の作業を実施	別紙1積算内訳⑤
	賃借料							リース料等	別紙1積算内訳⑥
	その他							諸謝金・旅費交通費・その他経費	別紙1積算内訳⑦
	小計								
間接費								管理運営に伴う本社等の経費（人件費を含む。）	
	合計								
消費税									
管理運営費 計(B)									
事業費								7ホーリー振興事業、5ホーリーの日記念事業に係る事業費	
間接費								ホーリー振興事業、ホーリーの日記念事業運営に伴う本社等の経費（人件費を含む。）	事業計画書 3-1-(1)(2)
スポーツ振興事業費	合計							提案課題3-1(1)(2)は全て間接費、消費税含む	
消費税									
5ホーリー振興事業費 計(C)									
支出合計(D=A+B+C)									

## (2) 収入の計画

単位：千円

項目		5 年度	6 年度	7 年度	8 年度	9 年度	合計	内容	備考
理費 管 営 管 運	体育施設利用料金							専用・個人の施設利用料金、自主事業及び周辺連携事業の施設利用料金	別紙1積算内訳⑨
	その他							預金利子、利用者サービス事業に伴う光熱水費等	別紙1積算内訳⑩
	管理運営費計(E)								
スポーツ振興費 事 事	参加料							スポー"振興事業、スポー"の日記念事業に係る参加料	事業計画書 3-1-(1)(2)
	その他							スポー"振興事業、スポー"の日記念事業に係る協賛金等	
	スポー"振興事業費計(F)								
その他(G)								自主事業、周辺連携事業及び利用者サービス事業からの繰入額	事業計画書 3-1-(3)(4)(5)
	収入合計(H=E+F+G)								

## (3) 都からの委託料

単位：千円

項目		5 年度	6 年度	7 年度	8 年度	9 年度	合計	内容	備考
都からの委託料(D-H)		167,234	161,575	161,697	161,575	161,575	813,656	5年度はコロナの影響を見込み6年度以降回復想定	

※ (参考) 自主事業、周辺連携事業及び利用者に対するサービス提供事業の収支 (積算内訳は事業計画書3-1-(3)(4)(5))

単位：千円

項目	5 年度			6 年度			7 年度			8 年度			9 年度		
	収入	支出	差引												
自主事業															
周辺連携事業															
利用者に対するサービス提供事業															
合計															

## 提案課題6 別紙1 収支計画の積算内訳

### (4) 収支計画の積算内訳

(金額等の数字は収支計画の記入金額と整合させてください。)

#### ① 人件費積算内訳

単位：円

##### ■1日の勤務ローテーション表

##### ■1週間の勤務ローテーション表

■採用従業員区分・人数

■正規職員人件費（内訳）

■臨時職員人件費（内訳）

## 提案課題6 別紙1 収支計画の積算内訳

### (4) 収支計画の積算内訳

(金額等の数字は収支計画の記入金額と整合させてください。)

#### ② 光熱水費積算内訳

単位：千円

項目	5年度	6年度	7年度	8年度	9年度	合計
電気代						
水道代						
ガス代						
合計						

#### ③ 消耗品費等積算内訳

単位：千円

項目	5年度	6年度	7年度	8年度	9年度	合計
事務用品						
消耗品費						
備品						
印刷製本						
原材料						
合計						

#### ④ 役務費積算内訳

単位：千円

項目	5年度	6年度	7年度	8年度	9年度	合計
通信費						
振込手数料						
保険代						
ごみ処理代						
合計						

#### ⑤ 委託費（維持管理費等）積算内訳

単位：千円

項目	5年度	6年度	7年度	8年度	9年度	合計
内訳は提案課題6 別紙2 「⑤委託費（維持管理費等）積算の内訳」のとおり						

#### ⑥ 工事請負費・修繕費積算内訳

単位：千円

項目	5年度	6年度	7年度	8年度	9年度	合計
設備等修繕費						
合計						

⑦ 貸借料積算内訳

単位：千円

項目	5年度	6年度	7年度	8年度	9年度	合計
事務機器リース						
合計						

⑧ 管理運営費・その他支出積算内訳

単位：千円

項目	5年度	6年度	7年度	8年度	9年度	合計
交通費						
会費						
広報広告費						
合計						

⑨ 体育施設利用料金収入積算内訳

単位：千円

項目	5年度	6年度	7年度	8年度	9年度	合計
大会利用						
個人利用						
団体利用						
トレーニング利用						
艇庫利用						
自主事業等利用						
附属設備						
合計						

## 提案課題6 別紙1 収支計画の積算内訳

#### (4) 収支計画の積算内訳

(金額等の数字は収支計画の記入金額と整合させてください。)

※ ⑨体育施設利用料金収入の積算補足資料

- 体育施設利用料金収入の積算内容を具体的に記述してください。

⑩ 管理運営費・その他収入積算内訳

单位：千円

管理運営費（この回収入損算内訳）					単位：千円	
項目	5年度	6年度	7年度	8年度	9年度	合計
利息						
自動販売機電気代						
合計						

**提案課題6 別紙2 ⑤委託費（維持管理費等）の積算内訳**

分類	作業の種類	金額(円)	備考
管理棟	建築物検査		
	特殊建築物検査		
	CCTV定期点検		
	中央制御盤保守点検		
	各種水槽清掃・保守		
	消防設備点検		
	機械警備業務		
	電話交換設備		
	空調設備点検		
	空調設備点検（フロン点検）		
	フィルター交換清掃		
	ガス給湯器保守点検		
	エレベーター点検		
	自動ドア保守点検		
	シャッタ定期点検・保守		
	定期清掃業務		
	衛生管理業務		
	放送設備点検		
ろ過施設	トレーニングルーム機器点検		
	計測機器点検		
	受変電設備点検		
	特種電源設備		
ろ過器	動力設備・水質自動監視設備・計測設備		
	ろ過器点検		

## 提案課題6 別紙2 ⑤委託費（維持管理費等）の積算内訳

分類	作業の種類	金額(円)	備考
ろ過施設	各種水槽清掃・保守		
競技施設	揚水ポンプ定期点検		
	起流ポンプ定期点検		
	ポートコンベア定期点検		
	フィニッシュプール水入替時清掃		
多目的棟	機械警備業務		
	維持管理費		
外構	車道交錯部ゲート設備点検		
	植栽管理業務		
計			

- ※1 本計画書の作成に当たっては、収支計画書との整合を図ってください。
- ※2 積算に当たり、作業項目の追加・修正や作業頻度の変更を提案する場合等補足説明を要する場合は、別紙補足説明書に具体的な考え方や理由を記入してください。
- ※3 設備等の維持管理業務について、業務委託によらず指定管理者が実施し、委託費がかからない場合は、備考欄に実際にかかる経費を記載してください。
- ※4 作業項目の追加、修正等を行う場合は、本表を適宜修正してください。