

# 夢の島公園アーチェリー場

## 指定管理者審査 提案書類（事業計画書）

団体名 アメニス夢の島グループ

---

所在地 東京都港区三田四丁目7番27号

---

代表者名 代表取締役 伊藤 幸男

---

## 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	
	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	5
			(2) 休館日及び開場時間	6
			(3) 利用の調整	7
			(4) 利用料金	10
		2 施設の運営	(1) 多目的広場運営業務	14
		3 施設内サービス	(1) 受付案内	16
			(2) 苦情・要望等に対する対応等	18
		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			20
	(2) スポーツの日記念事業			21
	(別表)事業実施計画			22
	(3) 自主事業			23
	(別表)事業実施計画			25
	4 周辺連携事業		(1) 利用者に対するサービス提供事業	26
			(別表)事業実施計画	27
	5 利用者に対するサービス提供事業		(1) 利用者に対するサービス提供事業	28
			(別表)事業実施計画	29
	2 施設の事業を支える仕組み		(1) 広報	30
			(2) 業務の品質管理	32
	3 都立スポーツ施設等のネットワークを生かした取組について		34	
	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		35
		(別表)各部門の所要人員		36
		2 明確な責任体制の構築		37
		3 適切な勤務体制等		38
		4 人材育成の取組		39
	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	45
			(2) 施設の修繕	46
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	47	
		(2) 地球環境への配慮	52	
		(3) 個人情報の保護	53	
		(4) 感染拡大防止について	54	
提案課題 6 収支計画			55	
(別表)指定管理期間中の収支計画			56	
(別紙1)収支計画の積算内訳		58		
(別紙2)⑤委託費(維持管理費等)の積算内訳		60		

※ 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 2020年大会のレガシー、アーチェリー場としての本施設への理解

夢の島公園アーチェリー場（以下「当施設」という。）は、東京 2020 オリンピック・パラリンピック競技大会（以下「東京 2020 大会」という）におけるアーチェリーの会場として整備され、東京 2020 大会の会場として運営され、大会後は公園施設として一般開放が始まった施設です。

当施設は、横幅約 160 メートル、縦幅約 135 メートルの競技施設内に、約 18,000 ㎡の芝生広場、約 3,500 ㎡の遮熱性舗装、約 90 ㎡の倉庫、長さ約 130 メートルの日よけ屋根を有した施設で、アーチェリーの主要な競技大会の会場として活用できるとともに、芝生広場として多様な活用を図り、夢の島公園と一体となって都民に憩いの場を提供することが期待される施設です。



東京2020大会における実施競技	オリンピック	アーチェリー
	パラリンピック	アーチェリー

立地条件	所在地	東京都江東区夢の島二丁目(都立夢の島公園内)
	周辺土地利用	○当該公園は、夢の島熱帯植物館、Bumb東京スポーツ文化館、陸上競技場、バーベキュー広場などから構成
	交通アクセス	○JR京葉線・東京メトロ有楽町線・東京臨海高速鉄道りんかい線「新木場」駅下車徒歩約7分 ○都営バス「夢の島」下車徒歩約5分
所有の状況	○土地は所有・管理とも東京都	

## ② 当施設管理運営の基本方針

当施設の管理運営にあたっては、「東京都スポーツ推進総合計画」、「新規恒久施設の施設運営計画」及び「TOKYO スポーツレガシービジョン」等の東京都の施策および本業務の「管理基準」を踏まえ、以下の基本方針のもと、競技利用、多目的利用の年間来場者数 3.3 万人を目標に業務を行います。

### i 大会開催を通じた競技力向上

アーチェリーの競技会場として、年間 20 大会を、競技団体と連携し、積極的に誘致・開催するとともに、国際大会の開催を目指します。

### ii アスリートの強化、育成の場の提供

アーチェリーの体験教室等の機会を提供し、競技力の向上、次世代アスリートの育成を図ります。

### iii 都民、公園利用者に対し多様な活用の機会の提供

都民の憩いの場として、子どもから高齢者まで自由に利用できる芝生広場の提供を図ります。

### iv 夢の島公園等周辺施設との連携

夢の島公園内の他施設等と連携し、イベントやスポーツ教室など、幅広いプログラムを提供する多様な事業展開を図ります。

事業者名・団体名

アメニス夢の島グループ

## 提案課題 1〔管理運営の基本方針〕

### v 競技団体との連携

国際・国内大会の誘致・開催、アスリート・指導者育成及びスポーツの普及啓発等の事業の実施にあたっては、競技団体との連携を図り、着実な実施に努めます。

### vi 施設のサービス・魅力向上

利用者ニーズを踏まえ、弾力的な開場時間・休館日を設定するとともに、施設に対する要望・意見の把握や利用者等へのきめ細かい柔軟な対応に努めるなど、施設のサービス・魅力向上に努めます。

### vii 東京都の施策との連携・協力及び TOKYO スポーツレガシービジョンの実現に向けて

東京都における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する全都的・広域的な施設として、適切な管理運営に努めるほか、観光、教育及び文化イベント等との連携など、東京都の行政施策とも連携・協力していきます。

### viii 効果的かつ効率的な管理運営

多様化する住民ニーズに、より効果的・効率的に対応できるよう、創意工夫の上、質の高いサービスの提供に努めて利用者へのサービス向上を図るとともに、経費削減等の効率的な管理運営に努めます。

### ix 安全の確保

施設設備の管理や事業の実施にあたっては、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。

### x 都立体育施設としての役割

都民の福祉の増進を目的として設立された公の施設としての役割を十分に認識し、施設の提供にあたっては公平に取り扱います。また、他の体育・スポーツ施設、まちづくりの動きなどと連携し、施設単独の事業にとどまらず、社会や地域に対して貢献します。

### xi PDCA サイクルの構築

利用者ニーズをくみ取り、東京都と指定管理者が連携して施設の魅力を向上させる PDCA サイクルを構築し、サービス向上・魅力向上に向けた業務改善を図ります。

## II 後利用の視点

### ○アスリートファースト

- ・ 主要国内大会の開催を通じて、アーチェリーの競技力強化、普及・振興を図っていきます

目標：年間20大会開催

〔国内大会  
地区大会 等〕

### ○都民ファースト

- ・ 都民の憩いの場として、子どもから高齢者まで自由に利用できる芝生広場を提供していきます



事業者名・団体名

アメニス夢の島グループ

## 提案課題 1〔管理運営の基本方針〕

### ③ 来場者目標 3.3 万人達成に向けた利用目的別来場者目標・各種大会等の考え方

当施設利用者はアーチェリー競技大会等目的の利用者、指定管理者の主催する自主事業目的の利用者、公園と一体となった大規模催事目的の参加者、その他一般開放時の利用者の 4 通りに大別されます。

アーチェリー競技大会等の参加者は大会開催見込みに基づき利用者想定を行い、自主事業も同様になります。

大規模催事については具体的な内容が未定につき、振れ幅の大きい概算になります。

また、一般開放時の利用者についても、現状の指定管理者の経験からの予測数字になります。

利用目的別来場者目標は下表になります。

利用目的	内容	来場者目標数	
アーチェリー競技大会等利用	年間 20 以上の主要大会、全 30 日以上 指導員養成講習会実施	6,000 人	
多目的利用	指定管理者 主催事業	アーチェリー体験教室 アウトドアフィットネス	1,000 人
	占有利用	大規模イベント参加者	26,000 人
	目標数値計		33,000 人
	一般開放利用		20,000 人

また、現在予約の入っている各大会（2022 年）につきましては次表になります。

### ④ 年間 20 大会目標に向けた基本方針

当施設をアーチェリーの競技大会の会場として使用する団体には、公益社団法人全日本アーチェリー連盟、東京都アーチェリー協会、全日本学生アーチェリー連盟、全国高体連アーチェリー部、全国各地のアーチェリー協会などの競技団体などがあります。

指定管理者としてすべての競技団体に対して大会開催誘致のアクションを行うことは難しいかもしれませんが、上記全日本アーチェリー連盟をはじめとした競技団体と緊密に連携し、当施設がより多く大会会場等として利用されるよう働きかけていきます。

同様にして、国際大会の誘致も全日本アーチェリー連盟を通じての協力とすることで、より実効性のある誘致につながるものと考えます。

事業者名・団体名

アメニス夢の島グループ

## 提案課題 1〔管理運営の基本方針〕

◆2022年の年間大会スケジュール（着色日が大会利用の予約日）

事業者名・団体名

アメニス夢の島グループ

## 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

本施設の提供にあたり、私たちは東京都体育施設条例及び同施行規則に基づき、それぞれの利用目的に沿って使用承認し、施設の貸し出しを行います。

- 本施設がアーチェリー場であることを踏まえ、全日本アーチェリー連盟など競技団体の利用意向を十分に把握した上で利用調整を図ります
- 本施設が東京都の公共施設であることを踏まえ、公平・平等で誰にでも開かれた施設としての運営を心がけるとともに、関連条例に則った運営を行います。
- 本施設が都立夢の島公園内の施設であることを踏まえ、公園や周辺施設との調和・連携を心がけます。
- 本施設がオリンピック・パラリンピックの会場として使用された質の高い施設であることを踏まえ、施設水準の維持向上に努めます

事業者名・団体名

アメニス夢の島グループ

## 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

##### ① 休館日（休場日）の考え方

当施設の運営にあたっては、東京都が定める通り、毎年12月29日から翌年1月3日までを休館日とします。なお、本施設については「休館日」は「休場日」と表記することとします。

##### ■休場日(東京都体育施設条例施行規則第1条)

休場日	12月29日から翌年1月3日まで
休場日変更案	なし

##### ② 開場時間の考え方

当施設の開場時間は東京都体育施設条例施行規則において、午前9時から午後5時までと定められています。ただし、アーチェリー競技大会等の利用の準備のため早朝より利用することが想定されるため、本開場時間に加え、午前8時から9時の1時間を新たに開場時間として追加します。

また、それ以外の利用（広場としての一般利用）については夢の島公園全体と同様に、特に開場時間は定めず自由使用とします。

##### ■条例記載の開場時間及び変更案

条例記載の開場時間	・午前9時から午後5時まで	
開場時間変更案	・午前8時から午後5時まで	一般園地(広場)としての利用は夢の島公園と同様とし、特に開場時間は定めないこととする。

事業者名・団体名

アメニス夢の島グループ



## 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

##### ① 利用調整業務の流れ・競技大会等の予約が重複した場合の調整方法の考え方

当施設の予約受け付けは「東京都スポーツ施設予約システム（以下、予約システム）」を使用します。ただし、予約システムの使用開始時期は現時点で検討中であるため、使用開始前については別途調整の上、実施します。

##### i. 施設の利用方法

当施設はアーチェリーの主要な競技大会の会場として活用するとともに、芝生広場として多様な活用を図ります。

専用使用（団体利用）については、予約システムによるものとし、それ以外の空き時間については公園広場として無料開放します。

##### ii. 利用受付申請期間

利用受付にあたっては、優先受付と一般受付とします。優先受付団体は世界大会、全国大会、東京都大会等に使用する場合の受付とし、詳細は以下の表の通りとします。

優先受付申請は、使用月の 17 月前から月の末日まで、

一般受付申請は、アーチェリー競技または興行の目的で使用する場合は使用月の 12 月前の月の初日から、それ以外に使用する場合は使用月の 13 月前の月の初日から受け付けます。

事業者名・団体名

アメニス夢の島グループ

## 提案課題 2〔施設の提供、運営に関する業務〕

### 1 施設の提供

#### ■優先受付団体及び優先順位

項目	内容	
対象施設	多目的広場、倉庫	
優先受付の対象	<p>① 都又は都教育委員会が主催し、スポーツ振興に寄与すると認められる事業に使用するとき。</p> <p>② 都又は都教育委員会が主催若しくは後援する公益性の高い事業に使用するとき。</p> <p>③ 官公署又はこれに準ずる団体が主催し、又は後援する公益性の高い大規模な行事等に使用するとき。</p> <p>④ 「知事が認めるアマチュアスポーツ団体」が世界大会、全国大会、全都大会等で実績のある競技会に使用するとき。</p> <p>⑤ 世界的又は全国的なレベルのスポーツ団体等（プロスポーツを含む。）が、世界的又は全国的な競技会に使用する場合で、国際親善のほかスポーツの振興に寄与すると認められるとき。（世界的又は全国的な競技会については、必要な時点で調整し、決定する。）</p> <p>⑥ スポーツ団体及びその他の団体が行う学術・文化活動で、参加者（観客を含む。）が広範かつ大規模なものに使用するとき。</p> <p>⑦ 指定管理者が自らスポーツ振興事業及び自主事業に使用するとき。</p> <p>⑧ その他、利用者サービス上必要とするスポーツ大会等に使用するとき。</p> <p>※ ④に掲げる「知事が認めるアマチュアスポーツ団体」とは、(6)オ(イ)の規定を準用する。</p>	
決定方法	<p>・①の都又は都教育委員会が主催（共催を含む。）する事業については、他の優先受付対象よりも優先する。</p> <p>・優先受付が競合した場合は、公益性・大会規模等をもとに、計画書等で調整を行い決定する。</p> <p>・⑥及び⑦については、①～⑤の調整後に決定し、⑧は、⑥及び⑦の調整後に決定する。なお、⑥～⑧については、都に協議の上、決定する。</p>	
受付 手続	申込期間	使用月の17月前の月の末日まで
	仮承認	使用月の15月前の月の末日まで
	利用予納金の納入	仮承認日から2週間以内（予納金を徴収する場合に限る。）
	使用の承認	利用予納金（利用料金の10%）の納入を確認後、速やかに使用承認書兼施設利用料金領収書を発行する。
	残額利用料金の納入	使用日の2か月前

事業者名・団体名

アメニス夢の島グループ

## 提案課題 2〔施設の提供、運営に関する業務〕

### 1 施設の提供

#### (イ) 一般受付（規則別表 3 の 2 の部）

一般受付は、優先受付以外の受付とし、具体的には次のとおりとする。

項目	内容	
対象施設	多目的広場、倉庫	
一般受付の対象	・スポーツ団体等が競技会又はレクリエーション等のために使用する時。ただし、アーチェリー利用の場合は、全日本アーチェリー連盟又は東京都アーチェリー協会が認める団体に限る。	
決定方法	・受付開始日において、対象となる申込みが競合した場合は必要な調整を行い、調整ができないときは、抽選により決定する。 ・受付開始日の翌日以降の申込みについては、受付順で決定する。 ・使用当日の申込みについては施設に空きがある場合は承認する。	
受付手続	申込期間	アーチェリー競技又は興行の目的で使用する場合は使用月の 12 月前の月の初日から、それ以外に使用する場合は使用月の 13 月前の月の初日から
	申込方法	窓口又は予約システム
	利用予納金の納入	申込日から 1 週間以内。ただし、使用日の 1 か月前以降の申込みの場合、利用料金は全額一括で支払うものとする（予納金を徴収する場合に限る。）。
	使用の承認	利用予納金（利用料金の 10%）の納入を確認後、速やかに使用承認書兼施設利用料金領収書を発行する。
	残額利用料金の納入	申込日から 1 か月以内

#### iii. 利用受付申請方法

優先受付は、所定の申請書を記入のうえ持参または郵送。（受付申請期間中に到着分）

一般受付は、受付開始日においては来初による受付。それ以降は電話による先着順とします。

#### iv. 利用受付承認

優先受付申請の承認については、使用月の属する年度の前年度の 10 月 31 日までに利用を仮承認します。

対象となる申し込みが競合した場合は優先順位に基づいて決定します。

優先順位が競合した場合は、公益性・大会規模・施設の基本方針等をもとに、計画書等で調整を行い決定します。

利用予納金（利用料金の 10%）の納入を確認後、速やかに使用承認書兼施設利用料金領収書を発行します。

一般受付申請の受付開始日において、対象となる申し込みが競合した場合は必要な調整を行い、調整ができない場合は抽選により決定します。

事業者名・団体名

アメニス夢の島グループ

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

アメニス夢の島グループ

**提案課題 2 [施設の提供、運営に関する業務]**  
**1 施設の提供**

--	--

事業者名・団体名

アメニス夢の島グループ

提案課題 2 [施設の提供、運営に関する業務]  
1 施設の提供

事業者名・団体名

アメニス夢の島グループ

提案課題 2 [施設の提供、運営に関する業務]  
1 施設の提供

事業者名・団体名

アメニス夢の島グループ

## 提案課題 2 (施設の運営)

### (1) 多目的広場運営業務

#### ①施設運営の考え方・運用方法

##### i. 既存指定管理者の管理体制と連携した効率的・効果的な施設運営

当施設の所在する都立夢の島公園は、建設局が所管する指定管理対象公園のひとつであり、当コンソーシアムが指定管理者として管理運営を行っています。

当施設の管理運営にあたっては夢の島公園・夢の島熱帯植物館の管理運営体制と連携して一体的に運営を行っていくことで、配置人員の最適化、利用者サービスの向上、施設利用受付・清掃・施設設備管理等業務の効率化など、効果的に運営を行います。

##### ii. 施設の運用方法

本施設はアーチェリーの競技大会等の競技利用と、芝生広場としての都民等の一般利用やイベント会場としての利用の双方が想定されます。特に広場としての一般利用は開場時間を設けない自由使用になるため、競技大会等の競技利用等で利用予約が入っている日時については、一般利用者にわかりやすいよう案内標識の設置やホームページ等による告知を行い、多目的広場の利用に混乱が生じないように務めます。

また、既存指定管理者の巡回等スタッフについても、常に多目的広場の利用状況等を確認します。

事故・事件その他緊急事態の発生時には既存指定管理者のスタッフについても現場に駆け付ける体制で業務に臨みます。

##### iii. 施設利用前及び利用後の安全確認

利用者による施設の使用前、使用後に施設状況と安全確認の巡回確認作業を行います。

##### iv. 施設の予約調整・利用料金

予約調整・利用受付については「提案課題 2 施設の提供 (2) 利用の調整 (3) 利用料金」を参照。

#### ②競技利用に配慮した施設の運営・運用方法

アーチェリー主任以下のスタッフは利用者の安全で快適な利用の確保に努めることとし、特に人命救助の知識・技能の向上に努めます。全日本アーチェリー連盟と連携し、連盟が行う他施設での大会の視察や研修への参加も積極的に行います。

また、競技利用を行う団体に対しては以下の対応をするよう指導・確認を行います。

a) 成人以上の監視員（責任者を含む。以下同じ。）を配置し、アーチェリーの競技中に多目的広場に人が侵入した場合、または多目的広場に人が侵入したと報告があった場合は警報ブザーを鳴らし競技を中止する。

b) 上記 a) の監視員は全日本アーチェリー連盟又は東京都アーチェリー協会が認めた者とし、東京都と調整の上、必要な場所に配置する。

c) 防矢ネット、フェンス等を多目的広場の出入口に設置し多目的広場に人が侵入しないよう対策を施す。一方、倉庫の運営については以下のようにします。

a) 倉庫内には、東京都所有の備品等を保管するエリアと利用者が物品を保管するエリアを明確に分け、明示するとともに、物品の紛失・破損等に十分注意します。

b) 東京都が別途指定する東京 2020 大会の実施競技に関する物品や資料等を保管する。

競技団体との連携に関しては、以下のように実施します。

事業者名・団体名

アメニス夢の島グループ



## 提案課題 2 (施設の運営)

- a) 競技大会の開催にあたっては、競技団体と連携し、積極的に誘致・開催することにより、競技大会の着実な実施に努めます。
- b) アーチェリーのスポーツ振興事業を行うにあたっては、競技団体との連携を図り、適切な指導者のもと、効果的な指導・育成を行います。

### ③都民利用に配慮した施設の運営・運用方法

本施設がアーチェリー競技大会等で利用される日時以外、多目的広場は芝生広場として公園利用者に開放し、自由使用となります。そのため、芝生広場としての植栽管理、巡回、清掃、安全管理について、夢の島公園の他の施設同様の管理を行うとともに、専用利用のある日時については公園利用者に対し、案内標識の設置とホームページ等による告知を行います。

また、本業務従事者としてアーチェリー主任 1 名を配置しますが、既存指定管理者の総括責任者と勤務シフトを調整することとし、年間を通して常時 1 名を配置している状態とします。アーチェリー主任は夢の島熱帯植物館管理事務所内に配置します。

事業者名・団体名

アメニス夢の島グループ

## 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

##### ①施設内サービス・受付案内に関する考え方

施設利用者の満足度を向上させるための取り組みについては、指定管理者として培ってきた業務遂行システムを本業務でも運用することとし、施設利用者の誰もが快適に利用できるよう施設内サービスを提供します。受付案内に関しては、利用者の誰にでもわかりやすく丁寧な利用案内と接遇を行います。

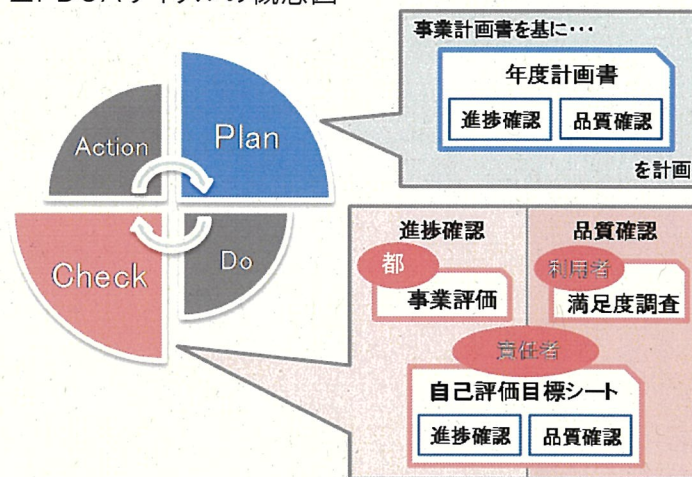
##### ②PDCA サイクルに則った業務遂行

高品質のサービス水準を業務期間中常に維持し、利用者からの高い満足度を得る為に「事業の進捗状況把握」と「実施した事業の品質確認」の2つの観点から業務を管理する必要があります。

私たちはパークマネジメントシステムの考えのもと事業計画の進捗を管理し、PDCA サイクルを軸に明確な品質目標に基づく事業の自己評価を行うことで、サービス水準の確保と改善点の業務反映によるサービス向上に努めます。

特にPlan と Checkについては下記の通りです。

##### ■PDCAサイクルの概念図



##### 【～Plan～年度計画の作成と運用】

###### i. 年度計画の作成

本事業計画をもとに毎年度、より詳細な計画を記載した「年度計画書」を作成します。年度計画の内容は前年度の2月頃を目安に東京都と協議・調整のうえ決定します。

###### ii. 東京都指定の様式での計画書作成

年度計画書は、東京都指定の様式に基づき作成します。既存指定管理者は従来、東京都建設局指定の様式に基づき年度計画書の作成を行ってきましたが、当施設の所管はオリンピック・パラリンピック準備局であることから、当施設の計画書作成にあたってはオリンピック・パラリンピック準備局と事前に調整・協議を十分に行います。

##### 【～Check～都、利用者、指定管理者の3者による確認】

- iii. 東京都による事業評価（生活文化・スポーツ局が実施）
- iv. 利用者への満足度調査
- v. 指定管理者（責任者）による年度計画書・自己評価欄を用いた確認
- vi. 日比谷アメニス本社組織による監査
- vii. 3者（都・利用者・指定管理者）による事業評価から把握した改善点の業務反映、及び次年度計画への反映

事業者名・団体名

アメニス夢の島グループ

## 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

#### ③ 公共性・公正性の考え方

東京都の代行者として公の施設を管理運営する私たちは、法令を遵守しつつ全ての利用者に対して公平・公正な利用環境とサービスを提供する義務があります。

私たちは障がい者や外国人、高齢者、乳幼児連れの親子といった社会的弱者を含む全ての利用者への配慮・行動について公益性・公平性を保ち、本施設を利用する全ての人に満足していただけるサービスを提供します。

#### ④ 利用案内・受付における平等な利用機会・情報の提供（障がい者・外国人等への配慮）

本施設は公共施設であることから指定管理者である私たちは公平公正なサービス提供や合理的配慮について、地域や都内の他の施設・団体の模範となる姿勢を示し、具体的な取組みを実践していく立場にあります。

「不当な差別的取扱いを行わないこと」「合理的配慮の提供」の2つを原則として、障害のない人や外国人等との比較において同等の機会を提供することを原則として運営にあたります。

##### i. 情報アクセシビリティ向上への配慮

##### ii. 公式 HP の多言語対応

本施設が所在する都立夢の島公園公式 HP では、現在「日本語」「英語」「中国語・簡体」「中国語・繁体」「韓国語」の5言語での情報発信を行っています。本施設運営においても引き続き多言語での情報発信を行います。

##### iii. HP やチラシ等発行物作成時には難しい漢字の多用を避け、読み上げソフト対応等を念頭に置き配慮する

##### iv. 柔軟かつ適切な合理的配慮の提供

障害のある方から何らかの配慮を求める意思表示があった場合はもちろんのこと、本業務に従事する全てのスタッフが日ごろから合理的配慮の提供を当然のこととして業務に取り組み、適切に対応します。

##### v. 接遇研修における障害者差別解消法等への理解の促進

##### vi. 筆談、読み上げ対応、手話等による意思表示やコミュニケーションを支援するための人的支援の提供

#### ⑤ ニーズ把握

##### i. 満足度調査の実施

利用者の満足度調査はアンケート用紙の配布及びヒアリング形式で実施します。調査にあたっては通常のアンケート用紙配布に加えて、回答が得やすい大会主催者にも実施することで適切な回答数を確保します。

##### ii. 満足度調査の結果をグラフ化し年度ごとの比較と課題点を把握、結果を管理事務所等で公表

##### iii. 問合せ窓口として管理事務所、電話、FAX、ホームページの受付環境を整備

##### iv. 管理事務所にご意見箱を設置

##### v. 施設を利用する各競技団体に対する個別ヒアリング、意見交換を実施

公園と共同開催のイベントや、競技団体単独でのイベント開催に関する要望も積極的に情報を収集し、多目的な施設の利活用、都民スポーツ実施率70%の達成に向けた取り組みを各団体と連携して積極的に行っていきます。

事業者名・団体名

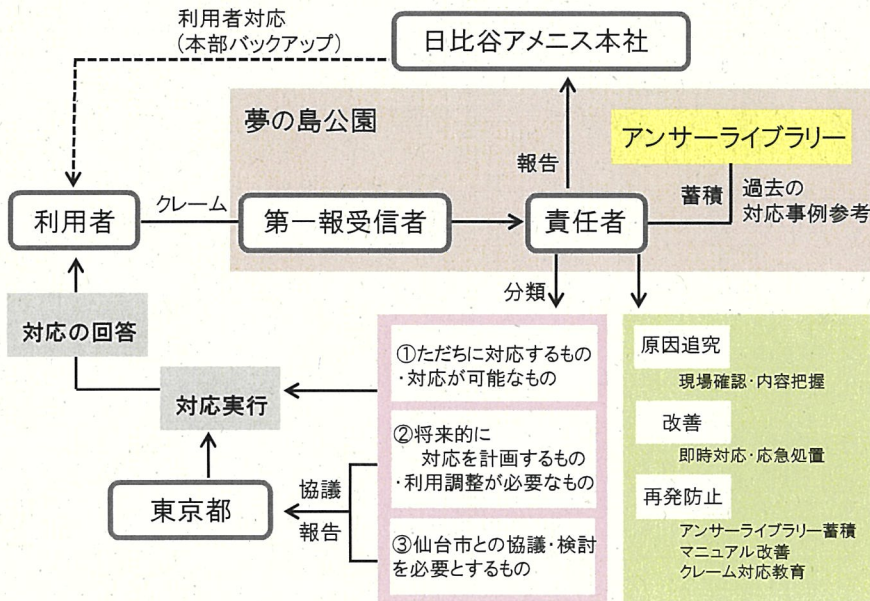
アメニス夢の島グループ

## 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

#### ④ 苦情・要望への対応、結果の公表

寄せられる苦情・意見は重要な情報源として受け止めると迅速かつ丁寧に対応します。  
本施設は不特定多数の方が利用する場所であり、モラルに欠ける行為などが原因で様々な苦情やトラブルが生じる可能性があります。東京都の代行者として常に公平・公正な立場で問題の解決にあたります。



#### i. 対応フローに従い対応を実施

寄せられた苦情、意見、トラブルへの一次対応は原則として当日中に指定管理者が行います。

#### ii. 職員が現地の状況を速やかに確認、被害の内容・規模など被害状況に応じて都に第一報を報告

#### iii. 寄せられた苦情・意見を対応レベルごとに3段階で分類

「利用者の安全に関わる緊急の対応を要するもの」「指定管理者で検討し対応するもの」「都と協議のうえ対応するもの」の3パターンに分類します。

#### iv. 施設破損等の対応

問題の内容が施設の破損等である場合、職員が応急措置を行うとともに公園側の職員を含む直営スタッフによる対応が困難な場合には速やかに専門業者を手配します。

#### v. 利用マナーの違反等に関する対応

問題の内容が利用者マナーに関するものである場合、速やかに改善を求める利用指導を行います。

#### vi. 内容に応じた5つの基準で分類、月次報告と合わせ都に報告

要望、苦情、賞賛、意見、激励の5つの基準で分類し、問題の詳細と対応の進捗状況がわかる状態で月次報告の際に都に報告します。

#### vii. 苦情要望の情報を蓄積

寄せられた情報を独自の公園管理システム(アンサーライブラリー)に蓄積し、スタッフ研修時の利用者指導ロールプレイングや利用者指導時に利用するマニュアル改訂の参考データとして活用します。

#### viii. 本部組織による現地管理事務所の対応サポート

管理事務所の職員のみでの対応が難しい問題の場合、本社組織(日比谷アメニス本社)の職員が対応を支援し最終的な問題の解決まで責任を持ちます。

事業者名・団体名

アメニス夢の島グループ

## 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

##### ① スポーツ振興事業実施方針

東京都のスポーツ振興の基本計画である「東京都スポーツ推進総合計画」では、「スポーツの力で東京の未来を創る」という基本理念のもと、都民のスポーツ実施率 70%を達成し、誰もが、いつでも、どこでも、いつまでも、スポーツを楽しみ、スポーツの力で人と都市が活性化する「スポーツ都市東京」の実現を目指しています。指定管理者はこの基本理念、施設運営計画及び本施設の基本方針等に基づき、スポーツ振興事業を実施します。特に本施設がアーチェリー場であることから、アーチェリー競技の普及・振興・次世代のアスリート育成を図る内容を中心とし、幼児・子供、女性、働き世代、高齢者、障がい者、指導者など、対象を明確にして高い事業効果を目指します。

##### ② スポーツ振興事業実施提案

###### i アーチェリー競技の普及・振興・次世代のアスリート育成を図る事業

###### a) アーチェリーの競技大会に付随した指導者講習会

本施設は年間 20 以上の大会のアーチェリー競技大会の会場として利用される見込みですが、その開催に付随して、全日本アーチェリー連盟による「公認アーチェリー指導員」、「公認アーチェリー上級指導員」等の指導者講習会を開催します。【対象：アーチェリー指導者】

###### b) 子供を対象とした初心者教室など

本施設は年間 20 以上大会のアーチェリー競技大会の会場として利用される見込みですが、その開催に付随して、子供を対象とした初心者教室を開催します。また、ブラインドサッカー教室も計画します。【対象：子供】

###### c) アーチェリー体験教室の開催（自主事業）【対象：幼児・子供、女性、働き世代、高齢者、障がい者】

アーチェリーの体験をさまざまな世代の方々に体験してもらうための体験教室を、指定管理者の自主事業として開催します（後掲）

###### ii その他のスポーツ振興事業

###### a) 多目的広場を活用してのアウトドアフィットネス事業の開催（自主事業）

【対象：幼児・子供、女性、働き世代、高齢者、障害者】

アーチェリー競技以外の各種スポーツ教室を、指定管理者の自主事業として開催します

- ・ノルディックウォーキング
- ・かけっこ教室
- ・ウォーク&ジョグ
- ・ヨガ
- など

事業者名・団体名

アメニス夢の島グループ

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

No.	事業内容及び内容	対象者	時期	1事業当たり		収支計画			
			回数	定員	参加料/人	支出合計	講師費用	材料費	その他※
1	ブラインドサッカー教室	子ども	秋 1回	10名		支出合計	講師費用	材料費	その他※
						収入合計	参加料	協賛金	その他※
2	アーチェリーの競技大会に付随した子供を対象とした初心者教育	指導者	秋 2回	20名		支出合計	講師費用	材料費	その他※
						収入合計	参加料	協賛金	その他※
<ul style="list-style-type: none"> <li>●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。</li> <li>●※「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。</li> <li>●「6 収支計画(1)及び(2)」の金額と一致すること。</li> </ul>			実施回数	参加人数	支出合計				
			3	50	収入合計				

**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**

**(2) スポーツの日記念事業**

**スポーツの日記念事業の実施について**

スポーツの日において都民の間に広くスポーツについての理解と関心を深め、かつ積極的にスポーツをする意欲を高揚するような事業を実施するため、スポーツの日記念事業の実施を立案し、東京都と内容や実施方法について協議します。

実施主体として全日本アーチェリー連盟と調整を行い、アーチェリー場にふさわしい大会等の誘致を行うとともに、都民が広く参加できる体験教室などのイベントも同時開催することを検討します。

- スポーツの日に合わせたアーチェリーの国際大会、全国大会等の誘致
- スポーツの日に合わせたアーチェリーパラリンピックの国際大会、全国大会等の誘致
- スポーツの日に合わせたアーチェリー体験教室等の誘致
- スポーツの日に合わせたその他関連イベント

事業者名・団体名

アメニス夢の島グループ

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

No.	事業内容及び内容	対象者	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	その他※
1	全国大会等の誘致・開催	競技者	秋 1回	100名		支出合計	講師費用	材料費	その他※
						収入合計	参加料	協賛金	その他※
2	アーチェリーの競技大会に付随した体験教室	都民	秋 1回	30名		支出合計	講師費用	材料費	その他※
						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「事業内容及び内容」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。			総合計		実施回数	参加人数	支出合計①		
					2	130	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の事業に関する業務] 1 事業の提供

### (3) 自主事業

#### ① 自主事業実施方針

指定管理者が行う自主事業については、本施設運営の基本理念・方針・前提条件に加え、施設の立地条件や夢の島公園・夢の島熱帯植物館全体の事業計画を鑑み、以下の3種類の事業に大別して実施を計画します。

- i 施設内で完結するスポーツ振興事業等に関連する自主事業（前掲）
- ii 公園全体で行う事業と連携し、その会場の一部として本施設を使用する自主事業
- iii 利用者に対するサービス提供事業としての自主事業（後掲）

#### ② スポーツ振興事業等に関連する自主事業

##### i アーチェリー体験教室の開催

アーチェリー競技を気軽に体験できる、初心者向けの体験教室を実施します。実施に当たってはアーチェリー連盟、アーチェリー協会等の協力を仰ぎ、弓具等もすべて揃えて、幅広い世代の方に体験いただけるような教室とします。

- ・開催頻度 年2-3回程度
- ・開催日 専用利用のない土曜日、日曜日あるいは祝日
- ・対象 小学校高学年以上で身長130センチ以上
- ・体験料金
- ・開催時間 1時間程度  
(詳細は今後計画します)

##### ii アウトドアフィットネス事業の開催

アーチェリー競技以外の各種スポーツ教室を、指定管理者の自主事業として開催します

(メニュー例)

- ・ノルディックウォーキング
- ・かけっこ教室
- ・ウォーク&ジョグ
- ・ヨガ
- など
- ・開催頻度 年2-3回程度
- ・開催日 専用利用のない土曜日、日曜日、祝日
- ・対象 原則誰でも可
- ・体験料金
- ・開催時間 1時間程度  
(詳細は今後計画します)

**アウトドアフィットネス**  
9月 プログラムスケジュール

- ノルディックウォーキング  
毎金曜日 9:30 - 10:30、10(日): 9:00 - 10:00  
18(月・祝) 9:30 - 10:30 ※敬老の日特典※  
65歳以上の方は参加無料
- 足が速くなる! かけっこ教室  
毎土曜日 9:30 - 10:30
- ウォーク & ジョグ  
10(日): 10:30 - 11:30
- ヨガ  
ハイクォガ: 1(金) 8(金) 15(金) 11:00 - 12:00  
ノルディックとのコラボ: 29(金) 9:30 - 10:45

【参加費】500円(保険代、ボール、マットレンタル代込)  
【集合場所】公園サービスセンター前  
【持ち物】運動着、運動靴、タオル、水分など  
【申込み】  
○ 公園サービスセンター窓口  
○ 電話 03-3631-9732  
○ WEB  
<https://www2.beachtown.co.jp/schedule/tokyoeastpark/>

OUTDOOR FITNESS  
猿江恩賜公園

事業者名・団体名

アメニス夢の島グループ

**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**

**③公園全体で行う事業と連携しての自主事業**

夢の島公園・夢の島熱帯植物館では既存の指定管理者による自主事業として従来より大規模コンサート、ファンランイベント、季節のおまつりイベント等が開催され、多くの来園者を迎えてきました。

これらイベントは公園全体のうち、本アーチェリー場部分を含めた一定の面積を使用してのイベントとして行われてきました。

今後これらイベントを既存の指定管理者が計画するにあたり、本施設がアーチェリー場として新たに開場し、週末を中心に競技大会等の専用利用が入ることを踏まえるとともに、逆に専用利用がない日時については積極的に公園全体の事業の会場の一部として利用することを検討します。

事業内容がスポーツ振興事業であれば利用料金免除対象となりますが、その他のカテゴリーの事業の場合は、事業主催者から利用料金を徴収しての実施とします。

本項目の自主事業実施については今後生活文化・スポーツ局と協議の上計画を進めることとし、現時点での具体的な提案は未定となります。

なお、計画立案に際しては以下に留意します。

- ・公園内の各施設及び周辺施設等と連携したにぎわいの創出につながる事業
- ・参加料については公の施設であることを考慮する
- ・事業実施にあたっては、委託料（指定管理料）を用いない
- ・スポーツの日において、都民の間に広くスポーツについての理解と関心を深め、かつ積極的にスポーツをする意欲を高揚するような事業の実施に努める

事業者名・団体名

アメニス夢の島グループ

提案課題3-1(3)別表 自主事業の事業実施計画

No.	事業内容及び内容	対象者	時期 回数	1事業当たり		収支計画				
				定員/回 観客数	参加料/入 入場料	支出合計	講師費用	材料費	施設利用料金	その他※
1	アーチェリーの競技大会に付随した指導者講習会	指導者	秋 1回	10		支出合計	講師費用	材料費	施設利用料金	その他※
				0		収入合計	参加料	入場料	その他※	
2	ヨガ教室	指導者	春秋 2回	40		支出合計	講師費用	材料費	施設利用料金	その他※
				0		収入合計	参加料	入場料	その他※	
3	フライングディスク体験教室	子ども	春秋 2回	40		支出合計	講師費用	材料費	施設利用料金	その他※
				0		収入合計	参加料	入場料	その他※	
4	スポーツの日イベント	親子	秋 1回	80		支出合計	講師費用	材料費	施設利用料金	その他※
				0		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 ※ (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。 ● 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。	総合計	実施回数	参加人数	繰入額①					収入総合計③	
				6	250	支出総合計②(①を含む)				

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

(4) 周辺連携事業

周辺連携事業

「TOKYO スポーツレガシービジョン」では、都立スポーツ施設の戦略的活用に係る取組 の1つとして、他の施設や地域との連携を進めるものとしています。私たちは、多様なニーズに対応するとともに、地域からのスポーツ振興に加え、地域の魅力向上や活性化 に寄与したいと考えます。具体的な事業内容については、他の都立スポーツ施設との ネットワークや、夢の島公園・夢の島熱帯植物館等の周辺施設、地域と連携を踏まえ、多様なニーズに対応するとともに、地域からのスポーツ振興に加え、地域の魅力向上や活性化に寄与するものです。これらを踏まえて、地域からのスポーツ振興、地域の魅力向上や活性化につながる取組 について基本方針を以下に示します。

- 夢の島公園の周辺施設・関係団体等との連携を図ることとし、夢の島公園の指定管理者事業と連動し、一体的な地域連携事業を推進します

「収支計画が作成可能な事業」

今後検討・協議

「構想段階の事業」

今後検討・協議

事業者名・団体名

アメニス夢の島グループ

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	施設利用料金	その他※
1	今後検討・協議予定				支出合計	講師費用	材料費	施設利用料金	その他※
					収入合計	参加料	入場料	その他※	
2					支出合計	講師費用	材料費	施設利用料金	その他※
					収入合計	参加料	入場料	その他※	
3					支出合計	講師費用	材料費	施設利用料金	その他※
					収入合計	参加料	入場料	その他※	
4					支出合計	講師費用	材料費	施設利用料金	その他※
					収入合計	参加料	入場料	その他※	
5					支出合計	講師費用	材料費	施設利用料金	その他※
					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 ※(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。 ● 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。	総合計	実施回数	参加人数	繰入額①				収入総合計③	
				支出総合計②(①を含む。)				差引④(③-②)	

**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の事業に関する業務]  
1 事業の提供**

**(5) 利用者に対するサービス提供事業**

**① 利用者に対するサービス提供の考え方**

本施設の利用者に対する飲食物の販売・提供などのサービス提供事業については、飲料の自動販売機の設置を行います。

また、施設の利用状況により、大会等主催者と相談の上、臨時でキッチンカーを設置することも検討します。

**②キッチンカーによる飲食サービス提供**

規模の大きな大会等の開催にあわせ、キッチンカーによる飲食サービスの提供を検討します。

サービス提供開始当初は大会等の行われる土日祝日を中心に事業を展開し、ニーズをふまえて順次平日のサービス提供についても検討していきます。

事業者名・団体名

アメニス夢の島グループ

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)]

単位:千円

No.	事業名及び内容 (目的、料金、提供方法、営業時間、運営体制等)	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	キッチンカー ・会場内にて実施 目的等については3-1(3)参照		支出	収入
2	自動販売機 2台設置		支出	収入
<ul style="list-style-type: none"> <li>● 利用者サービス事業の具体的な提案を記述すること。</li> <li>● 「収支計画」は、指定管理者の年間収支を記述すること。</li> <li>● 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。</li> <li>● 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。</li> </ul>			繰入額①	収入総合計③
			支出総合計② (①を含む。)	差引④(③-②)

## 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の事業に関する業務] 2 施設の事業を支える仕組み

### (1) 広報

#### ① 広報活動の実施方針

当施設の運営に関連して提供する情報としては、【施設利用に関わる情報】や【各種催事の開催情報】、また【アーチェリー競技その他スポーツの振興を目的とする情報】等が想定されます。

私たちは、利用者の利便性向上に資する当施設に関する情報を適切に提供するとともに、東京都はもとよりアーチェリー連盟をはじめとした各競技団体と緊密に連携をはかり広報活動を展開して参ります。

#### ② 具体的な取組み

##### i. 施設情報に関する情報提供 ホームページ

当施設独自のホームページとして、現在運用を行っている夢の島公園・夢の島熱帯植物館公式ホームページの一部を改修し、アーチェリー場専用ページを充実させます。

同サイトはスマートフォン対応及びウェブアクセシビリティ方針の明記を既に行っています。

掲載する情報は以下を予定します。

- ・施設概要（施設写真含む）、利用方法
- ・休館日及び開場時間
- ・予約状況
- ・利用料金一覧
- ・予約申し込み方法
- ・大会利用予約方法について
- ・減免申請について
- ・メンテナンス、工事休館の情報

事業者名・団体名

アメニス夢の島グループ



**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]  
2 施設の事業を支える仕組み**

**ii. 予約状況に関する情報提供 ホームページ**

当施設は将来的に施設の予約受付にあたって「東京都スポーツ施設予約システム」を使用します。  
また予約状況については、公園ホームページ専用ページにて随時予約状況の情報を発信することで稼働率の向上に努めます。  
合わせて SNS を活用したタイムリーな予約状況の情報発信も検討します。

**iii. パンフレット等既存広報物の記載内容変更**

利用者の利便性に配慮し、ホームページに加えて夢の島公園パンフレットについても記載内容を更新します。

**iv. 催事開催情報**

当施設で開催する「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の基準」に記載した各種催事情報について、ホームページ等を通じて情報発信を行います。  
催事の開催にあたっては、全日本アーチェリー連盟その他競技団体との連携による開催も積極的に協議実現して参ります。

**v. 都庁広報への協力**

都庁記者クラブのプレス発表、都庁窓口におけるチラシ等の配布、「広報東京都」や公式ホームページ等の東京都広報媒体への記事掲載など、東京都が行う各種広報活動について、原稿作成やチラシ送付により協力をを行います。

**vi. 関係団体との協力**

全日本アーチェリー連盟を始め、当施設を利用する関係各団体と協力し、施設の周知及び催事情報の発信、一般観戦が可能な大会情報の発信等に取り組みます。  
具体的に協力いただく広報内容としては、公式ホームページの相互リンク、協会に所属する各団体への施設情報(パンフレット等)の配布協力、スポーツ振興を目的とするイベントの開催情報及び予約方法の周知協力等を想定しています。  
また指定管理者の立場から、当施設の公式ホームページや SNS を活用して大会開催予定の情報発信を検討するなど柔軟な協力・連携をはかります。

事業者名・団体名

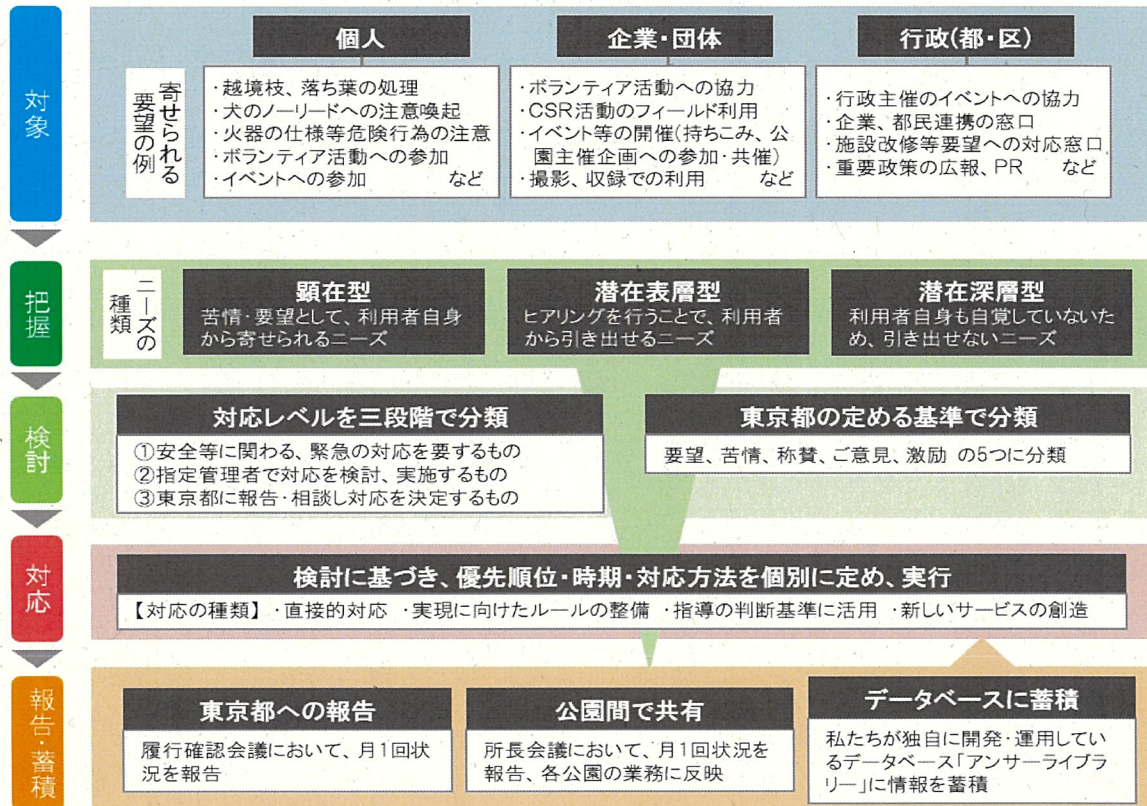
アメニス夢の島グループ

**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]**  
**2 施設の事業を支える仕組み**

**(2) 業務の品質管理**

**1. 利用者要望の把握方法**

利用者や都民から公園等に直に寄せられる要望や苦情、称賛、問合せ等、個別のニーズの中には、利用者間で意見が分かれることや公園では行うことが出来ない要望が含まれ、利用調整やルール設定を行いながら積極的に調整することが必要です。公園等に寄せられる多数の意見の公平な取扱いと利用や予約の際の公正な手続きの徹底に留意し、新たな公園利用を図っていきます。



**(1) ニーズ把握の多様化**

- ・全スタッフが受付窓口となって利用者の率直な声を把握するとともに、可能な限り多様な方法を取り入れ、主体的にニーズを収集し把握します。
- ・「マナー研修」で適切な対応方法を訓練し、苦情も管理運営の質の向上にむけた助言として受け入れる心構えで対応します。

**a. 通常業務内での把握**

- ①管理事務所での窓口対応
- ②電話、FAX、メールでの問合せ対応
- ③WEB サイトに問合せ窓口設置
- ④植物館にご意見箱を設置
- ⑤アンケート、利用者満足度調査を実施
- ⑥パークミーティングを実施

**b. 新たな手法による把握**

- ①センサーや案内ロボットによるデータ収集
- ②WEB アンケートによる満足度調査
- ③パークラボによる社会実験の反応調査
- ④バーチャル植物館の利用者回遊履歴分析

事業者名・団体名

アメニス夢の島グループ

## 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] 2 施設の事業を支える仕組み

### (2) 苦情・要望データの収集・整理

・さまざまな手法を用いて収集した利用者からの意見や要望などの情報をインフォメーションランドスケープシステム(以下、インフォランド)に全て登録します。

・IoT 機器を使って取得したデータや気象情報など外部サービスからデータを自動的に取り込む機能をインフォランドに導入します。これにより、入力を効率化するだけでなく、これまで把握できていなかった、詳細で広範なデータをアンサーライブラリーとして蓄積でき、これをエビデンスとすることで従来よりも高度なレベルでデータ活用が可能になります。

・アンサーライブラリーを単にデータの蓄積、閲覧に使用するだけでなく、年次や月次で分析をかけることで季節ごとの傾向や、年次での変化を可視化します。

### (3) 苦情・要望データの共有

シフト体制の公園業務では対応者が不在なことも多く、対応した本人しか状況を把握していないことが起こり得ます。本システムの活用により、特定の職員だけが情報を把握している状態を解消し、公園全体の対応力を向上させることが可能です。

## 2. 管理業務への反映方法

### (1) 管理業務への反映

利用者サービスに関わる性質のものは、毎月実施する「利用者満足度向上会議」で取り上げ、公平な取扱いに留意して対応可否を慎重に判断します。管理者の判断で対応できない苦情・要望は、都和協議して対応を検討します。早期に反映が難しいものはデータを蓄積し、集計、分析した上で優先順位をつけて都に提案、協議し、年度計画に反映させます。

事業者名・団体名

アメニス夢の島グループ

## 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〕

### 3 都立スポーツ施設等のネットワークを生かした取組について

東京都スポーツ振興審議会（第 28 期第 2 回）の「資料 4 都立スポーツ施設の戦略的活用 について」で示された具体的な取組のアイデア例等に基づき、都立スポーツ施設等のネットワークを生かした取組への参画について、アーチェリー場を活用しての方策は以下のように考えられます。

#### ■多様なレジャー体験機会等の提供

新しい都立スポーツ施設、今後誕生する施設を始め、施設の特長を活かし、幅広いレジャー・レクリエーション体験機会等を提供していく

#### ■食（ケータリング等）とスポーツアクティビティをセットにした非日常の体験 など

施設間連携 スポーツ施設間の連携はもとより、スポーツ施設以外の施設との連携も積極的に展開し、多様なニーズに応えるとともに、利用者サービス向上を図っていく 他のスポーツ施設とのネットワークや、周辺施設、地域との連携を深め、多様な ニーズに対応するとともに、地域からのスポーツ振興に加え、地域の魅力向上や 活性化に寄与 ○複数会場を使用(連携)した大規模国際大会 等の誘致支援 など ○近隣公園と連携した各種イベントの開催（ウォーキング、音楽、キャンプ）や、ランニングステーション、共通チケット制の活用 など ○近隣施設や自治体、企業と連携したスポーツイベント等の実施・拡充 など

#### ■地域との連携

地域の団体や地元自治体等と連携して地域におけるスポーツ活動をはじめ、様々な事業を展開することで、人と人との交流を促進し、地域・経済の活性化へとつなげていく

事業者名・団体名

アメニス夢の島グループ

## 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

夢の島公園・夢の島熱帯植物館・夢の島アーチェリー場の適切な管理運営を行うにあたり、指定管理者は十分な人員体制を整える必要があり、人員体制においても指定管理者のノウハウを活かした、効果的、効率的な対応が求められます。私たちがどのような方針に基づき、必要な人材を確保し配置するか、あわせて職員等の技術や能力向上に向けた取組についても以下に記載します。

#### 1. 人材確保・人材配置に関する基本方針

##### ■人材確保の方策

###### 1) 長年の管理運営の実績と経験に基づく人材の確保

私たちは平成18年度から夢の島公園の管理運営に携わり、スタッフの入れ替わりも当然ありますが、管理運営のノウハウは蓄積され、本事業に関わった人材も多くを数えるまでに至っています。そして、公園内にアーチェリー場が開場し施設の管理運営も業務に加わって以降、本施設の管理運営に携わるという前提で人材の育成を継続しています。

##### ■人材配置の方策

###### 1) 長年の管理運営の実績と経験に基づく人材の配置

本施設の管理運営を通じ、コンソーシアム内の役割分担もあわせ、必要なポジションと役割分担が明らかになってきています。個人の能力や嗜好にも影響されますが、最もふさわしいと判断する人材配置を提案しています。

#### 2. 職員の技術・能力向上について

##### 職員のモチベーションの向上

###### ①自発的なスキルアップをサポートする「ソーシャル能力認定」「資格取得支援」制度

「コミュニケーション」「緑・環境」「パソコン」の3つの分野に関するスキルの自発的な向上を促すソーシャル能力認定制度を設けています。また、所定の資格を取得する際の検定料や受講料など関連費用に対する支援も行っています。

事業者名・団体名

アメニス夢の島グループ

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	アーチェリー責任者							
業務 委託								

●記入上の注意

- 1 職員一人ごとに記入してください。
- 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わ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、本施設にかかわ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

### ①責任体制構築の考え方

業務遂行を確実に、効率的に行うため、業務全体を統括する責任者を配置すると同時に、既存の夢の島公園および夢の島熱帯植物館の指定管理者（コンソーシアム）との連携、役割分担を明確にします。

その際、原則として既存の指定管理者のコンソーシアムの役割分担や意思決定方法の考え方は維持することとした上で、本件に該当する業務内容を担うこととします。

ただし、既存の指定管理者と本件は、効率的に執行するにしても別業務であることを認識し、後述するように責任体制の明確化と効率化の両面を見据えた組織体制を構築します。

### ②責任者の設置

○施設の管理運営全体を統括する責任者（アーチェリー主任）を1名配置します。

○アーチェリー主任は既存の指定管理者とは別に専任で配置します。

○責任者は管理運営業務全体を統括し、東京都や全日本アーチェリー連盟等の競技団体との連絡調整、利用調整や既存指定管理者との連携等を行います。

○アーチェリー主任はコンソーシアム内で既存の指定管理者の統括責任者に準ずる権限を有するものとし、不在時等には相互に業務を補佐します。

○アーチェリー主任は夢の島熱帯植物館管理事務所に事務スペースを間借りして常駐します。

### ③意思決定体制

#### i 対外窓口

○アーチェリー場の管理運営に係る対外的な窓口はアーチェリー主任が行います。

○大会以外の一般利用に関する窓口、マスコミ・問い合わせ対応、クレーム対応等はアーチェリー主任が行います。

○東京都との窓口（報告・連絡・調整等）はアーチェリー主任が行います。

○主任不在時等は既存の指定管理者の統括責任者が業務を補佐します。

#### ii 意思決定体制

○アーチェリー場の管理運営に関する決定事項はアーチェリー主任が、必要に応じて東京都及び既存の指定管理者の統括責任者と調整の上、行います。

○上記で解決しない場合は、日比谷アメニス本社運営部と相談の上決定します。

○コンソーシアム構成員は、アーチェリー場の管理運営に関するアーチェリー主任の指示に従います。

○既存の指定管理者が行っている朝礼、月例所内会議、執行確認会議等にアーチェリー主任も参加し、情報共有ならびに必要な指示を行います。

#### iii コンソーシアム各社の役割と責任分担

コンソーシアム各社の担当業務は、既存の指定管理者の担当業務に準拠し、下表の通りとします。

なお、責任分担についても「担当業務」の範囲内で各構成員が履行に関する責任を負うとともに、利用料金制に伴う指定管理者の収支リスクは代表者が負うこととします。

事業者名・団体名

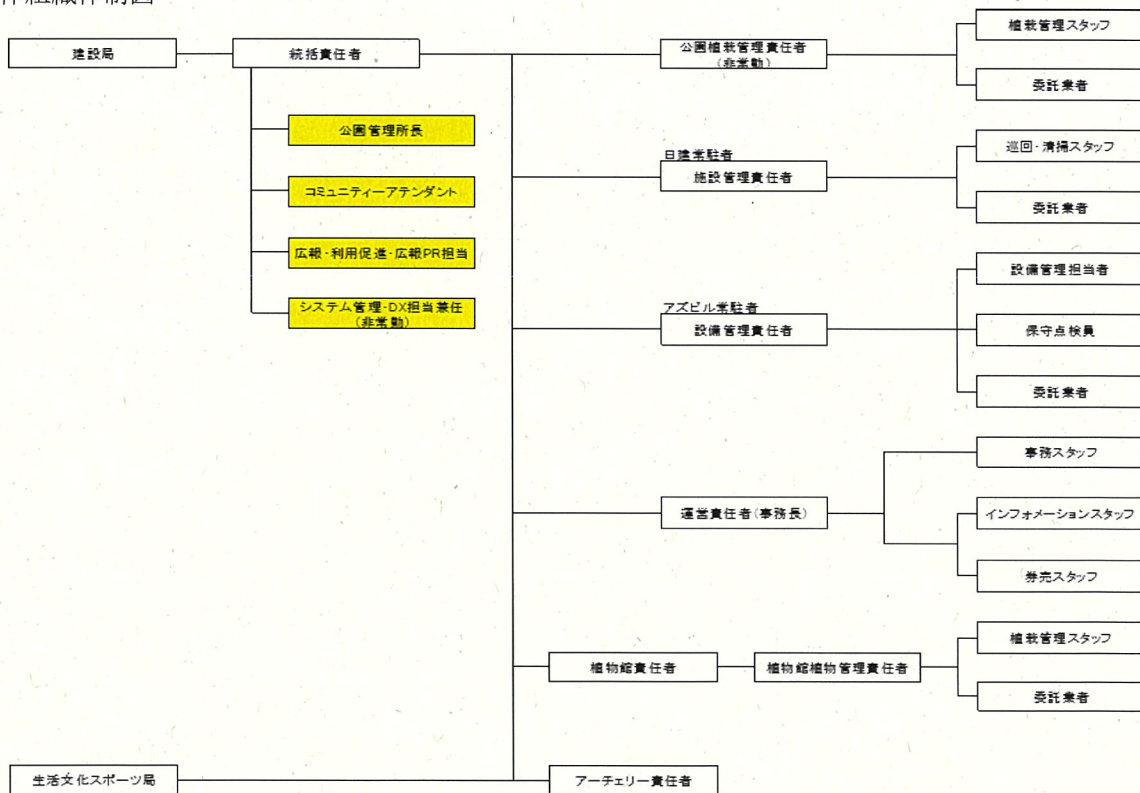
アメニス夢の島グループ

## 提案課題 4 [組織及び人材] 3 適切な勤務体制等

構成員	担当業務	備考
代表者 株式会社日比谷アメニス	統括運営管理 施設利用調整 施設運営	責任者（アーチェリー主任）配置
構成員 日建総業株式会社	施設管理 清掃・廃棄物処理	
構成員 アズビル株式会社	設備保守管理	日常業務は該当せず
構成員 株式会社日比谷花壇	催事 広報	
構成員 株式会社グリーンバル	植物管理	
構成員 株式会社エコルシステム	情報システム管理	

また、組織体制については、夢の島公園・熱帯植物館の指定管理業務の既存組織にアーチェリー場の責任者（アーチェリー主任）を加えて、下図の通り夢の島公園全体の効率的な管理運営体制を構築します。

全体組織体制図



事業者名・団体名

アメニス夢の島グループ



## 提案課題 4 (組織及び人材) 4 人材育成の取組

本業務遂行にかかる標準月間の勤務表は以下を想定します。

アーチェリー主任のみ本業務の専任配置人員となりますが、少なくとも既存指定管理者の統括責任者(館長)とは勤務シフトが重ならないよう配慮し、アーチェリー主任不在時の補佐のできる勤務体制とします。

【職員ローテーション表：標準1か月分】

役職	勤務形態	日		週		週		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	計	
		勤務時間	勤務日数	勤務時間	勤務日数	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	月	火	水				
アーチェリー責任者																																								
統括責任者																																								
植物館館長																																								
広報・利用促進																																								
広報PR担当																																								
運営責任者(事務長)																																								
事務スタッフ(DX担当兼任)-1																																								
事務スタッフ(DX担当兼任)-2																																								
事務スタッフ(DX担当兼任)-3																																								
植物館植栽管理責任者																																								
植物館植栽管理サブリーダー																																								
植物館植栽管理スタッフ兼・券売責任者																																								
植物館植栽管理スタッフ兼・インフォメーション責任者																																								
植物館植栽・券売・カフェ責任者(カフェ2日)																																								
植物館植栽・券売・インフォメーションスタッフ-1																																								
植物館植栽・券売・インフォメーションスタッフ-2																																								
植物館植栽・券売・インフォメーションスタッフ-3																																								
植物館植栽・券売・インフォメーションスタッフ-4																																								
植物館植栽・券売・インフォメーションスタッフ-5																																								
植物館植栽・券売・インフォメーションスタッフ-6																																								
植物館植栽・券売・インフォメーションスタッフ-7																																								
植物館植栽・券売・インフォメーションスタッフ-8																																								
植物館植栽・券売・インフォメーションスタッフ-9																																								
植物館植栽・券売・インフォメーションスタッフ-10																																								
植物館植栽・券売・インフォメーションスタッフ-11																																								
植物館カフェ業務スタッフ																																								
植物館カフェ業務スタッフ																																								
施設管理																																								
清掃スタッフ-1																																								
清掃スタッフ-2																																								
清掃スタッフ-3																																								
清掃スタッフ-4																																								
清掃スタッフ-5																																								
清掃スタッフ-6																																								
設備管理責任者																																								
設備管理責任者																																								
保守点検員																																								
公園管理所長																																								
コミュニティアテンダント(公園管理兼任)																																								
公園植栽責任者																																								
公園植栽管理スタッフ																																								

事業者名・団体名

アメニス夢の島グループ

## 提案課題 4 (組織及び人材)

### 4 人材育成の取組

#### ① 1日の勤務体制と運用上のポイント

通常時と大会開催日の一日の勤務体制は下表になります。

1日の勤務体制表 (通常営業時)

勤務時間	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	
アーチェリー主任																									
植物館スタッフ																									

1日の勤務体制表 (大会開催時)

勤務時間	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	
アーチェリー主任																									
植物館スタッフ																									

#### 【運用上のポイント・特徴】

事業者名・団体名

アメニス夢の島グループ

## 提案課題 4 (組織及び人材)

### 4 人材育成の取組

#### ① 労働時間短縮の取り組み

私たちコンソーシアムの各団体は、雇用する職員が働きやすい労働環境を提供するために労働時間の短縮に向けた業務の効率化や実際の勤務時間数の徹底した管理、ハラスメント防止規定の策定と運用、ワークライフバランスの推進等総合的に取組んでいます。

アーチェリー主任を配置する日比谷アメニスの取組は以下の通りです。

- i. 役員会において毎月の超過勤務および勤怠状況を確認、問題がある場合には速やかに指導・改善  
勤務状況については人事部が関係法令の遵守を前提として適正に管理していますが、これに加えて毎月の役員会での適正確認を行っています。確認項目は以下の通りです。

ア. 超過勤務時間の直近3カ月実績(前年同月対比)

イ. 振替休日取得率の直近3カ月実績(前年同月対比)

- 繁忙期の振替休日の取得徹底(若手職員への配慮)
- 健康管理の徹底(適正な休暇の取得による心身のリフレッシュ、体調管理の推進)
- 法定休日の取得厳守(最低週1日、4週4日以上法令遵守)
- 指定管理業務の36協定(45時間以内の遵守徹底)

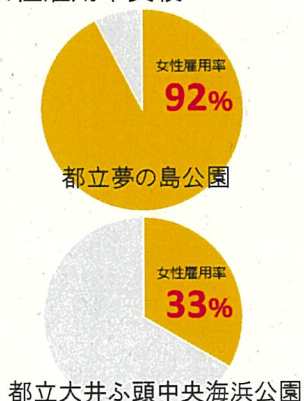
ウ. 改善・是正指導を行う項目

- 法定休日の取得
- 専任・契約・パート職員の超過勤務命令の徹底(法令に定められた時間数を超える超過勤務は認めない)
- 正社員の過度な超過勤務時間の防止
- 休日出勤と振替休暇の取得確認
- ワーク・ライフ・バランスの推進

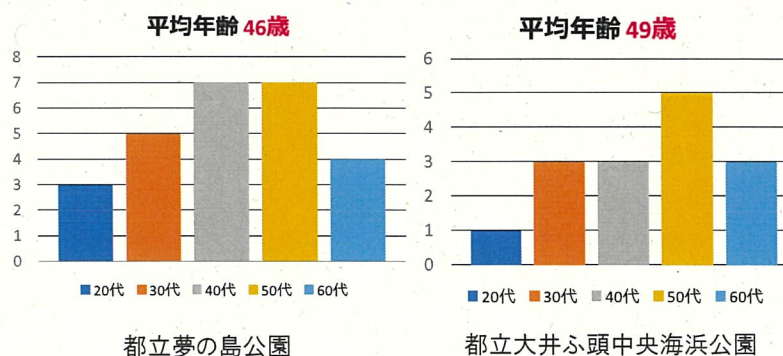
#### ② 女性の活躍促進、若者の雇用促進

現在、本施設の所在する都立夢の島公園では職員全体のうち92%が女性スタッフであり、20代、30代の若者の雇用も積極的に行っています。本事業においても短時間の勤務や出勤曜日選択の受け入れなど、勤務シフトを柔軟に構築することで多様な勤務形態を設け、多世代が平等に働きやすい環境を提供します。

##### ■ 女性雇用率実績



##### ■ 年代別雇用状況



事業者名・団体名

アメニス夢の島グループ

## 提案課題 4 (組織及び人材)

### 4 人材育成の取組

#### ① ライフ・ワーク・バランスの推進

代表企業の日比谷アメニス(東京都港区)が行う「港区ワーク・ライフ・バランス推進企業認定」において仕事と子育ての両立支援に取り組んでいる「子育て支援」、仕事と地域活動の両立支援に取り組んでいる「地域活動支援」、働きやすい職場づくりに取り組んでいる「働きやすい職場環境づくり」の3つの分野で推進企業に認定されています。本事業においても引き続き職員のライフワークバランスを推進します。

#### 都立夢の島公園におけるワークライフバランスの取組実績

- ・シフト勤務による残業削減
- ・時間外労働の事前申請制度
- ・育児、介護休業制度
- ・趣味に係わる資格取得時の補助金制度
- ・配偶者出産時休暇制度
- ・育児、介護短時間勤務制度

事業者名・団体名

アメニス夢の島グループ

## 提案課題 4 (組織及び人材)

### 4 人材育成の取組

#### ①職員の育成方針

職員の指導育成にあたっては、公共施設に従事する者として相応しい接客接客や安全管理などの基本的技術を研修を通じて身につけます。さらに職務内容に応じた専門スキルの両面について適切に向上させる教育を行うことで安定した業務遂行に必要な能力を高めます。



集合研修の様子

#### ②職員の指導育成計画

##### 職員教育の内容

##### i. 就労前の段階での研修

本施設の設置目的、管理運営方針、公共施設に勤める職員としての心構え（接客接客、障害者対応、利用指導方法など）を、新任研修として実施します。

##### ii. 基本的技能を身につける接客接客・安全管理に関する研修

全職員を対象に毎年実施している、接客接客や個人情報保護、合理的配慮の提供等に関する理解を深め職員の再確認を促す集合研修等を教育リストにもとづき毎年受講します。

##### 実行体制

iv. 執行確認会議における教育進捗の確認・研修受講状況のチェック

v. 日比谷アメニス本社による教育項目実施支援

viii. 各種マニュアルの作成、職員教育への活用

事業者名・団体名

アメニス夢の島グループ

## 提案課題 4 (組織及び人材)

### 4 人材育成の取組

#### ■教育リスト

##### (就業前)

研修項目	対象者	頻度	目的・内容
<b>A. 新任研修</b>			
指定管理者研修	アーチェリー主任	業務開始以前	指定管理者制度・法令・勤務ルール等に関する理解
初期接遇研修			公園特性に基づいた接遇研修
職能研修			職種別の職務研修

##### (業務開始後)

研修項目	対象者	頻度	目的・内容
<b>B. 安全管理研修</b>			
防災訓練	アーチェリー主任	年1回	緊急事態発生時初動確認 地域連携、消防署協力等により実施
救命救急 AED講習		適宜	専門機関にて資格取得を計画的に実施
安全パトロール		執行確認 会議時	園内の危険箇所現地踏査 委託業者安全管理チェック
<b>C. 全体研修</b>			
集合研修	アーチェリー主任	年1回	日比谷アメニスの実施する研修を受講 接遇研修、個人情報保護研修、他施設視察など
<b>D. 管理者研修</b>			
施設管理者会議 (運営部会議)	アーチェリー主任	年4回	マネジメント研修(他施設事例研究、労務・経理など管理者教育、 外部研修への参加)

事業者名・団体名

アメニス夢の島グループ

## 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

##### ① 施設、附属設備及び物品の維持管理実施方針

当施設は約 1.8ha の芝生、約 3,500 m<sup>2</sup>の遮熱性舗装、約 90 平方メートルの倉庫、長さ約 130 メートルの日よけ屋根を有した施設です。

日常的に維持管理作業が必要になるのは芝生のメンテナンスで、アーチェリー競技大会会場としての利用コンディションに常に配慮するとともに、芝生広場としての公園一般利用

##### ②施設、附属設備及び物品の維持管理実施体制・内容

当施設の維持管理の実施体制と内容は下表の通りとします。

種別	工種/対象	内容・頻度等	実施者
芝生管理	芝刈り（集草あり）	15 回/年	(株)グリーンバル
高中木管理	剪定・施肥・病虫害防除	適宜	(株)グリーンバル
低木・地被管理	刈込・施肥・除草・病虫害防除	適宜	(株)グリーンバル
一般清掃	シェルター・倉庫等	適宜	日建総業株
定期清掃	シェルター・倉庫等	15 回/年	日建総業株
施設点検・巡回	全施設	常時	㈱日比谷アメニス他

原則としてコンソーシアム構成会社による直営作業となります。

事業者名・団体名

アメニス夢の島グループ

## 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

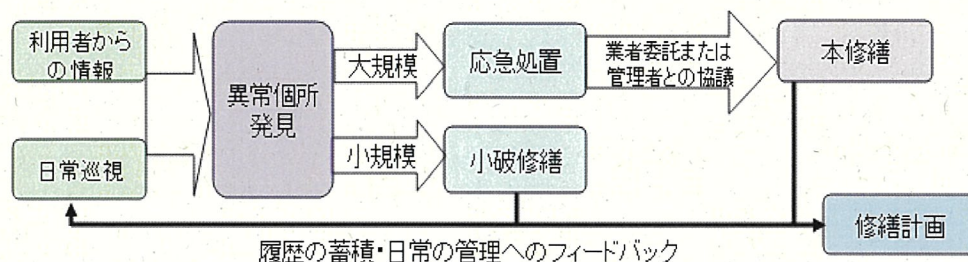
#### (2) 施設の修繕

##### ① 施設の修繕に関する考え方

施設の修繕は常に良好な状態及び性能、並びに美観を維持するために行います。本業務に従事する職員はもとより、指定管理者業務に従事する全ての職員が常に点検の意識を持ち、「複数の目」で施設管理を行うことで、異常箇所の早期発見、予防保全に努めます。

職員が業務に従事する際には、事前に職員教育を行うことを徹底することで、日常的な点検意識の向上、異常箇所発見時の連絡体制を周知します。基本的な対応フローは以下の通りです。

保守点検、修繕、警備の各業務において「業務内容及び管理運営の基準」に定められた業務水準を遵守します。



##### ② 施設の修繕に関する実施体制・具体的取組み

###### i. 修繕対応

施設に破損等が認められた場合は、公園側の管理体制とも連携・協力し、速やかに応急処置や小規模修繕、利用停止措置を講じ、安全性の確保を最優先に対応します。

また専門業者による急な修繕対応を要する場合に備え、あらかじめ定期点検を委託している専門業者等と体制を整えます。

なお修繕にあたっては「指定管理者と東京都の修繕工事等の役割分担」を基準として対応します。

修繕や異常が発見された箇所については、対応の履歴情報を蓄積することで補修・修繕費の低減や再発防止策の立案に役立てます。

事業者名・団体名

アメニス夢の島グループ



## 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

#### ① 危機管理及び災害対応の方針

「急病人対応」「事件事故対応」「気象災害対応」「震災対応」の危機管理及び災害対応に係る各取組みについて人命の安全確保を最優先に対応することを原則とします。

また事件事故・災害の発生を未然に防止する対策と、緊急時に適切な対応を迅速に行えるよう、平時より緊急時の職員体制、役割分担、初動～復旧時までの対応をマニュアルに定め訓練を行います。

各対応にあたっては公園側の管理体制と密に連携し、効果的・効率的に対応にあたります。

#### ② 緊急時を想定した事前対策・マニュアル作成・保険加入

##### i. 上級救命講習を責任者が受講

責任者は業務開始前に、上級救命講習を受講します。また3年以内に同講習を再受講します。

##### ii. 普通救命講習を全職員が受講

業務に従事する全てのスタッフが普通救命講習を受講します。新たに雇用する職員については雇用後半年以内に同講習を受講します。初回の受講から3年以内に同講習を再受講します。

講習名称	講習内容	受講対象者
上級救命講習	普通救命講習の内容 +小児・乳児の心肺蘇生、傷病者管理、搬送法、 外傷の応急手当など	責任者
普通救命講習	心肺蘇生、AED操作、異物除去、止血法など	全職員

##### iii. 毎年、防災訓練時に緊急時の対応を確認

毎年実施する防災訓練にあわせて、急病人発生時の対応を繰り返し確認します。

##### iv. こどもを対象に使用できるAEDの設置

こどもを対象としても使用できるAEDを設置します。職員の勤務シフトを作成する際には、小児・幼児の心肺蘇生を行うことのできる上級救命講習受講者が常時勤務する体制とします。

##### v. 応急処置セットを公園管理事務所に常備

##### vi. 緊急連絡体制図を職員が常駐する公園管理事務所の目立つ位置に掲示

##### vii. 緊急時対応マニュアルの作成及び訓練を繰り返し実施

事故・災害時のスタッフの役割、初動対応・体制、防災用品の使用方法などを定めた緊急時対応マニュアルを事前に整備し、訓練に使用します。

マニュアル作成にあたっては大井ふ頭中央公園全体との連携を前提に、既存の緊急時対応マニュアルをもとにホッケー競技場のマニュアルを新たに作成（又は既存のマニュアルに本施設の内容を追記）します。

##### viii. マニュアルにもとづく訓練を毎年実施

##### ix. 被害者・被災者対応に備えた保険加入

有事に備え施設賠償責任保険、行事参加者傷害保険、個人情報漏洩保険の各保険に加入します。

特に施設賠償責任保険については「業務内容及び管理運営の基準」にて定められている、以下に記載する補償内容以上の条件で加入します。

##### ※施設賠償責任保険 補償内容

対人賠償 1事故につき：5億円以上、1名につき：3億円以上
対物賠償 1事故につき：2億円以上

事業者名・団体名

アメニス夢の島グループ

## 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

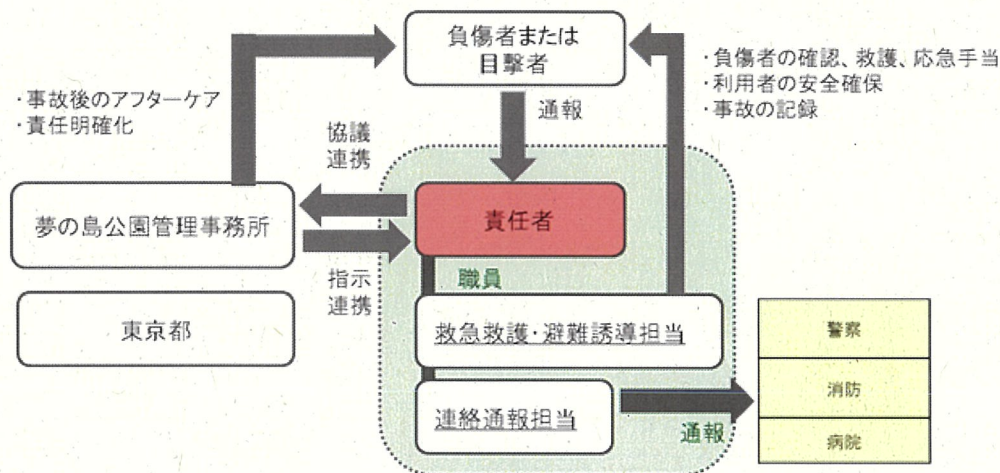
#### ③ 急病人や負傷者が生じた場合の対応

スポーツ施設では年間を通じて非常に多くの急病人や負傷者の応急処置・搬送対応を必要とする機会があり、本施設の運営管理も例外ではありません。

あらかじめ緊急時を想定した事前対策を徹底し、スタッフは緊急時の対応訓練を行います。

- i. 施設利用者に急病人・負傷者発生時の連絡先として、公園管理事務所への連絡を利用受付時に通知
- ii. 急病人・負傷者発生の情報を受け次第、内容に応じて速やかに AED 使用をふくむ応急手当を実施
- iii. 緊急連絡体制図にもとづき速やかに消防（119 番）など関係機関に連絡
- iv. 救急車の園内誘導を実施、急病人・負傷者を引き渡し
- v. 搬送者の経過確認、都に報告

#### ■急病人・負傷者発生時の対応フロー



#### ④ 事件・事故が発生した場合の対応

- i. 施設破損等の人命に関わらない事件・事故が発生した場合、速やかに現場状況の確認と写真撮影による保存、安全確保のための利用禁止措置を図ります
- ii. 都に被害状況、事故内容について速やかに第一報を報告
- iii. 警察に被害状況等連絡
- iv. 都に随時経過報告、施設の破損を伴う場合は補修修繕の計画及び対応完了の報告を実施

事業者名・団体名

アメニス夢の島グループ

## 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

### ⑤ 気象災害に係る注意報・警報ほか発令時の対応

#### 注意報発令時：開場時間内

- i. 気象情報に注意し、職員に待機命令を行う
- ii. 風雨等により被害の影響の恐れのある設備の固定・撤去等の対応を実施
- iii. 利用者に対する注意喚起  
危険と判断した場合には施設使用者に使用中止と避難を呼びかけます。
- iv. テレビ、インターネット等を用いて気象情報を収集

#### 注意報発令時：開場時間外

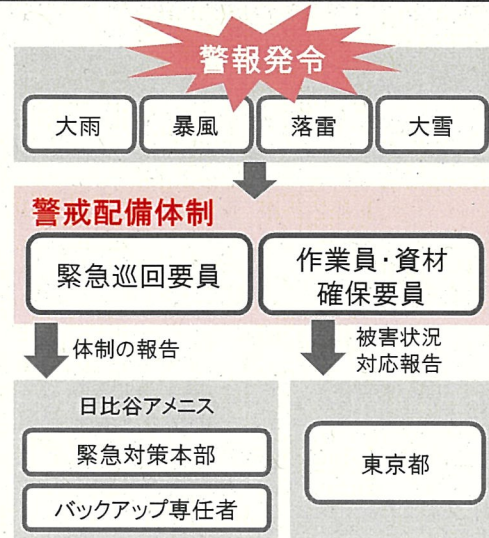
- v. 気象情報に注意し、責任者以下各職員は自宅待機

#### 警報発令時：開場時間内

- vi. 警戒配備体制を構築  
大雨、暴風、落雷、大雪に関する警報が発令された場合、営業時間内については速やかに当日勤務している職員で警戒配備体制をとります。
- vii. 緊急巡回の実施  
公園の職員も含め2名体制で緊急巡回を行い、本施設および施設外周の状況を確認します。あわせて施設利用者が認められた場合は速やかに施設の使用中止と避難を呼びかけます。
- viii. 都および日比谷アメニス本社に体制・状況を報告

#### 警報発令時：開場時間外

- ix. 責任者は速やかに参集、初期対応。また都及び日比谷アメニス本社に体制・状況を報告
- x. 施設設備管理対象者が速やかに公園全体の安全確認と合わせて緊急巡回を実施



重点 点 検 査 個 所	大雨時	排水施設など雨水が集中し冠水の危険が高い箇所や、土砂流出の危険がある箇所
	暴風時	工作物、看板、倒木、枝折れ等
	落雷時	電気設備、放送設備等
	大雪時	スリップや転倒事故の危険性が高い階段や坂路、倒木、枝折れ等

### ⑥ 気象災害の被害が生じた場合の対応

- i. 責任者が当日勤務している職員に対して各対応担当を選任  
気象災害にともなう被害が発生した場合、責任者は初期対応を担う「情報連絡係」「救護・避難誘導係」「応急措置係」の3つの役割の職員を公園側の管理職員と連携して選任します。
- ii. 情報連絡係が緊急連絡体制図にもとづき緊急連絡を実施
- iii. 救護・避難誘導係が利用者の安全を確保  
園内の放送設備で園内放送を行うほか、救護・避難誘導係は巡回による利用者誘導を行います。連携して災害による怪我や急病人が発生した場合は、救命訓練に倣って利用者の命を最優先に対応します。
- iv. 応急措置係が災害発生箇所の立入禁止措置、応急措置を実施  
園内施設設備の応急措置に加え、施設外周部の状況確認を速やかに行います。

事業者名・団体名

アメニス夢の島グループ

**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**

v. 緊急対策本部の設置

発生した災害、事件事故の規模や内容に応じて日比谷アメニス内に緊急対策本部を設置し対応にあたります。

vi. 被害状況の記録保存、目撃者への確認、状況の記録撮影

事後に法律上の係争等が生じる場合を考慮し、利用者と職員の安全を確保したうえで現場の記録保存、目撃者への事実確認、その他関連情報の収集保管を行います。

vii. 復旧対応を速やかに実施し、施設を早期供用再開 倒木処理、除雪、排水処理等

viii. 被害者のアフターケア

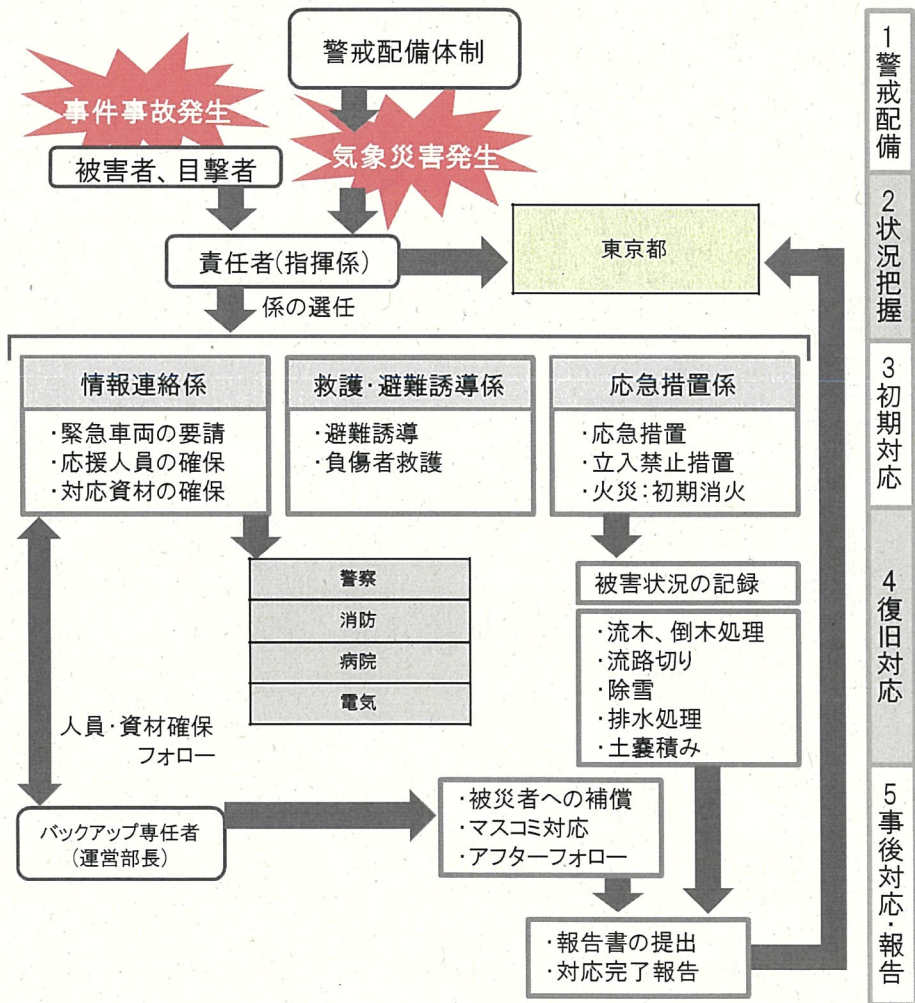
被害者への経過確認等アフターケアを行います。賠償が必要となった場合は①庇護の有無の確認、②示談交渉と被害者の承諾、③示談書終結、の手順を踏んだ後、④保険金の支払い等の対応を行います。

ix. 報告書を速やかに提出

災害や事件・事故が発生した際の都への通報(第一報)に加え、調査および経過措置について状況報告を速やかに行います。復旧、改善等の対策が完了した場合も、対応完了の報告を行います。

x. 災害・事故・事件の発生情報の蓄積、パトロールマップ、ハザードマップに反映

■緊急時対応フロー図



事業者名・団体名

アメニス夢の島グループ

## 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

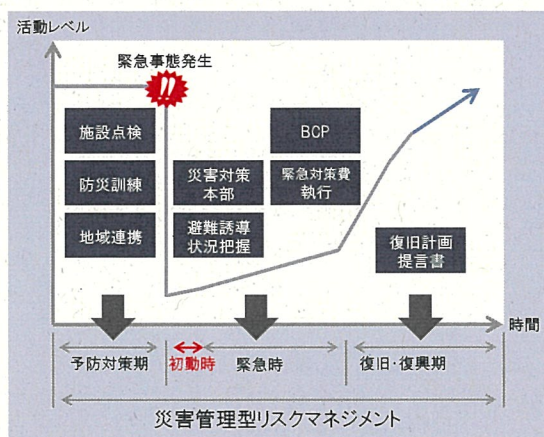
### ⑦ 震災が発生した場合の対応

地震災害への対応は公園と連携して行うことを原則とし、予防対策、緊急時対応(初動時および緊急時)、復旧対応の3段階で危機管理を行う、災害管理型リスクマネジメントのもと対応にあたります。

#### 予防対策

- i. 防災訓練を毎年1回以上実施
- ii. 緊急対策費の確保および速やかな対策費執行  
大規模な震災など本社の決済を待たずに予算執行を行う必要がある事態に備え、上限金額を として責任者の判断で施設の機能維持・復旧に係わる対策費を執行できる予算を確保します。
- iii. 職員3日分の食料等、災害時備品を備蓄

職員3日分の災害用保存食、水、誘導灯、投光器、電池式ラジオ、懐中電灯、携帯簡易トイレ、メガホン、寝具等



#### 初動時対応(地震発生から3時間以内)

開場時、平常時(夜間・休日)を問わず24時間365日緊急時に対応できる体制を確立します。

(震度4以上)

- i. 開場時に震災が発生した場合  
職員の安全を確保した後速やかに巡回を開始します。利用者の安全を確認するとともに、園内の被害状況を確認し、必要に応じて立入禁止等の措置を講じます。施設に異常が認められる場合は速やかに都に報告します。
- ii. 閉場時に震災が発生した場合  
職員が参集し速やかに現地確認を行います。園内の被害状況を確認し、状況を責任者に連絡するとともに、異常が認められる場合は責任者から速やかに都に報告します。
- iii. 本社組織対応  
施設の被害状況確認や震災に関する情報等を収集し、警戒体制をとります。

(都内震度5弱以上または大規模な災害が発生)

- iv. 開場時に震災が発生した場合  
公園の管理職員とともに対応にあたります。利用者の安全確認、施設の被害状況を確認するとともに、利用者を避難誘導します。緊急時対応フローに従い、各係が対応にあたり責任者は都に状況を報告します。
- v. 閉場時に震災が発生した場合  
職員が速やかに現地確認を行います。園内の被害状況を確認し、状況を責任者に連絡するとともに、責任者以下職員が参集し開園時同様の対応にあたります。
- vi. 本社組織対応  
日比谷アメニス本社に災害対策本部を設置し、構成各社が職員の安否確認、現地の被害状況を確認するとともに、物的・人的な支援にあたります。

#### 緊急時対応(地震発生から3日間)

- i. 都が行う震災後の対応と連携し、避難者対応を支援
- ii. 避難者の安全を確保した後、順次近隣の避難所へ避難者の誘導を開始

#### 復旧・復興期対応

- i. 都が行う震災後の対応と連携し避難者対応を支援、近隣避難所に避難者の誘導を完了
- ii. 被害状況に応じて復旧計画提言書を作成し、市に報告  
都が施設の機能回復を目的とした復旧・修繕計画を定める場合、指定管理者としての立場から復旧計画提言書を作成し報告します。日ごろの業務から得たノウハウと被害状況等を踏まえ、優先して早急に対処すべき箇所や対応の順序の案を記載し、早期復旧に向け都の取組を最大限サポートします。

事業者名・団体名

アメニス夢の島グループ

## 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

#### ① 地球環境への配慮の考え方

スマートパーク®は、私たちが取組む園内資源循環型施設運営の構想です

日比谷アメニスが公園で取組んでいるスマートパーク®とは、園内で発生する剪定枝や植物残さといった廃棄物を資源と捉え、地産地消・循環型社会の考え方を施設運営に取り入れることで園内資源の最適化と環境負荷の少ない施設運営を目指す取り組みです。

本施設においてもスマートパークの理念及び東京都の作成する「環境基本計画」等をふまえ、本施設で実現可能な取組を積極的に導入し環境に配慮した施設運営を行います。

#### ② アーチェリー場管理運営における環境配慮の具体的取組み

- i. グリーン購入ガイドに基づく電力購入及び環境に最大限配慮した商品・サービスの購入、再生紙の活用  
「東京都グリーン購入ガイド」の趣旨に則り本施設の管理運営において購入する電力は条件を満たす小売電気事業者から調達します。  
また備品・消耗品等の購入については極力グリーン購入ガイドラインの対象品目から選定し、またそれ以外についてもエコマーク商品やグリーン購入法適合商品等の購入に努めます。
- ii. ごみの減量化
  - ・収集したごみの量を記録し削減目標を設定、目標実現に向けた取組みを実施。
  - ・清掃作業において収集したごみの分別の徹底、及び焼却ごみの減量化に取り組めます。
- iii. 病害虫の早期発見・早期対処、及び農薬を原則使用しない維持管理
- iv. 目標数値を定めた、節水・節電の実施
- v. 管理事務所等のこまめな照明の消灯、空調温度の適切な設定による省エネ化
- vi. 湯水時の水道栓への節水コマの設置
- vii. 管理車両への軽油の給油はS Q (標準品質) マークが掲示されているガソリンスタンドを使用し、不正軽油使用を防止

事業者名・団体名

アメニス夢の島グループ

**提案課題 5 「施設の維持管理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**

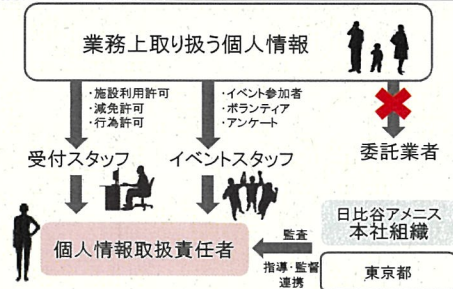
**(3) 個人情報の保護**

**① 個人情報保護の取り組み**

本施設で取り扱う個人情報は、「施設利用者」「イベント参加者」「拾得物・遺失物届出者」等が想定されます。

個人情報保護の重要性を全ての職員が認識し「個人情報保護法」及び「東京都個人情報の保護に関する条例」等の関係法令に則り、日々の適切な対応と定期的な職員研修・本社組織が実施する内部監査により情報の安全な取扱いを徹底します。

個人情報の取扱いは右図の通りです。



個人情報の収集	①個人情報の利用目的と範囲を明確に定め、本人同意のうえ適法かつ公正な手順により必要最低限の情報のみ収集 ②思想、宗教、人種、民族、本籍地などの機微情報は一切収集しない ③法令規定や本人同意のある場合以外、第三者へ一切情報を提供しない
個人情報の現場管理	④情報取扱責任者による取扱管理を実施 ・管理責任者を情報取扱責任者に選任 ・情報の取扱者を業務上必要の認められる特定のスタッフのみに限定 ⑤個人情報統括管理表を作成 ・統括管理表には、取り扱っている情報の種類、情報取得、管理票、保管場所、保管方法、保管期間を記載 ⑥専門会社によるPCセキュリティ体制の確立、漏洩防止策を実施 ・起動時のパスワード設定や利用者IDの設定、アクセス権の設定、ウイルス対策ソフトの導入、アクセス記録の保持、ファイヤーウォールの構築等 ⑦個人情報の記載された書類は鍵のかかる棚もしくは書庫にて保管 ⑧情報を破棄する際、情報の流出に十分留意する ・個人情報記載の書類及び業務上作成、受領した書類は裁断の後破棄 ・保管期間を終えた文書等は、業者に委託し溶解等の方法で処理 ・電子記憶媒体及びPC機器本体の廃棄については完全粉砕を実施 ⑨複数を対象に送信する場合はBCCでの送信を徹底
職員教育・研修体制	⑩個人情報保護研修を毎年実施 ⑪雇用スタッフの契約時に個人情報取扱特記事項の提出を義務化
取組状況の外部確認	⑫日比谷アメニス本社組織が年に一度内部監査を実施
その他の取組	⑬個人情報漏洩損害保険に加入 ⑭プライバシーポリシーを施設HP及び管理事務所受付に明示

**■ 情報漏洩時の対応**

情報漏洩時の対応	⑭情報取扱責任者が直ちに東京都、代表団体日比谷アメニス本社に報告 ⑮被害状況(漏洩内容、範囲)を把握 ⑯対象者に情報漏洩の内容を連絡し、速やかに謝罪と状況説明、保険の適用等対応 ⑰漏洩した情報を回収し、二次被害を防止 ⑱発生原因を調査し経過を東京都、共同事業体各社に随時共有 ⑲代表企業が主体となり現地管理事務所と一体で再発防止策を検討。個人情報取扱に関する精査、改善策の構築、管理体制へのフィードバックを実施
----------	--

事業者名・団体名

アメニス夢の島グループ

## 提案課題 5〔施設の維持管理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) 感染拡大防止について

#### 1 感染拡大防止の主な取組

施設管理者自らが実施すべき事項や利用者が遵守すべき事項を予め整理してチェックリスト化し、施設のHPや施設内の適切な場所（管理事務所や各施設の入口等）に掲示するとともに、これらの事項がきちんと遵守されているか施設内を定期的に巡回・確認します。

また、これらの事項を遵守できない利用者には、他の利用者の安全を確保する等の観点から、施設の予約を取り消したり、途中退場を求めたりすることがありうることを周知します。

#### ■利用者向け対策

① 予約時等、利用日以前の対応 施設管理者は、利用者等に対し、以下の内容を予約受付時や施設のHP等で周知・徹底します。

ア 以下の事項に該当する場合は、自主的に利用を見合わせる。また、利用をお断りすることがある旨を確実に周知します。

(ア) 以下の症状があるなど、体調がよくない場合 i 平熱を超える発熱 ii 咳（せき）、のどの痛みなど風邪の症状 iii だるさ（倦怠（けんたい）感）、息苦しさ（呼吸困難） iv 嗅覚や味覚の異常 v 体が重く感じる、疲れやすい等

(イ) 新型コロナウイルス感染症陽性とされた方との濃厚接触がある場合

(ウ) 同居家族や身近な知人に感染が疑われる方がいる場合

(エ) 過去 14 日以内に政府から入国制限、入国後の観察期間を必要とされている国、地域等への渡航又は当該在住者との濃厚接触がある場合

イ マスク（品質の確かな、できれば不織布）を持参し、受付時や着替え時等のスポーツを行っていない際や会話をする際にはマスクを着用すること。

ウ こまめな手洗い、アルコール等による手指消毒を徹底すること。

エ 他の参加者、主催者スタッフ等との距離（できるだけ2mを目安に（最低1m）を確保すること（障がい者の誘導や介助を行う場合を除く）。

オ 利用中に大きな声で会話、応援等をしないこと。

カ 感染防止のために施設管理者が決めたその他の措置の順守、施設管理者の指示に従うこと。

キ 利用終了後2週間以内に新型コロナウイルス感染症を発症した場合は、施設管理者に対して速やかに濃厚接触者の有無等について報告します。

② 当日の対応

ア 利用当日、利用者以下に以下の事項を記載した書面の提出を求めます。その際、発熱や軽度であっても咳・咽頭痛などの症状がある人は入場しないように呼び掛けること（非接触型機器などを活用して利用者を検温し、発熱者に対しては入館を制限する）。

(ア) 氏名、年齢、住所、連絡先（電話番号） ※個人情報の取扱いに十分注意する。

(イ) 利用当日の体温

事業者名・団体名

アメニス夢の島グループ



## 提案課題 6〔収支計画〕

### ○指定期間中の収支の考え方

#### ① 収支計画の考え方

当施設はアーチェリーの主要な競技大会の会場として活用されるとともに、芝生広場として多様な活用を図り、夢の島公園と一体となって都民に憩いの場を提供することが期待されています。

本目的を実現するためには日常の維持管理や巡回点検、清掃などに加え、広報宣伝やスポーツ事業の実施、各種受付など、多岐にわたる業務を行う必要があります。

そのために必要となる経費については、過不足のないよう、東京都との協議（提案）を通じ、指定管理者の財源として確保する必要があります。

一方で本件は利用料金制度が適用されるため、指定管理者として施設の利用促進を図り、その他収入の確保にも努め、そこで得た収入を管理運営費用（指定管理料）に充当することが求められます。

これらのことから、収支計画作成にあたっては、まず年間に必要となる維持管理費、管理運営費を過不足なく積み上げ、その上で利用料金等の収入確保策を十分検討した結果に基づく財源を控除し、指定管理料として提案するものです。

また、本件は既存の指定管理者と連携し、一体となって運営を行うことが効率的・効果的であるため、そのための体制を構築した上で、人件費等の経費を最小限に抑えるよう努めております。

#### ② 収支に赤字が生じた場合及び 年度開始前に東京都へ提出する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

利用料金収入及び光熱水費以外の項目については収支に赤字が生じた場合、原則指定管理者が赤字を負担します。ただし天災その他の指定管理者の責めに帰すことができないものにより損害や増加費用が発生した場合、その処理について東京都と協議します。

計画を上回る利益が生じた場合には、利用者サービスへの還元を行います。なお前年度までに赤字が生じている場合にはその充当とします。

#### ③ 収益向上策及び支出削減策について

収益向上を目的に、施設の多目的利用を行います。運動会・体育祭、撮影利用などの利用を積極的に受入れ、多目的な活用をはかります。

支出の削減においては、当施設の立地する夢の島公園・夢の島熱帯植物館を行っているスケールメリットを最大限に活かし、職員体制や運営維持管理に関わる業務全般において一体的な対応をはかります。

事業者名・団体名

アメニス夢の島グループ

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								別紙1(積算内訳①)
	臨時職員							アルバイト、派遣職員、非常勤職員等	
	人件費計(A)								
管理運営費	事業費	光熱水費						電気・ガス・水道・燃料	別紙1(積算内訳②)
		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③)
		役員費						電話・通信・運搬費等	別紙1(積算内訳④)
		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⑤)及び別紙2委託費
		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)									
スポーツ振興事業費	事業費							スポーツ振興事業、スポーツの日記念事業に係る事業費	事業計画書 3-1-(1)(2)
	間接費							スポーツ振興事業、スポーツの日記念事業運営に伴う本社等の経費(人件費を含む。)	
	合計								
	消費税								
スポーツ振興事業費計(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
管 理 費	体育施設利用料金							専用の施設利用料金、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 ス ト 振 興 費	参加料							ｽｽﾞｰﾝ振興事業、ｽｽﾞｰﾝの日記念事業に係る参加料	事業計画書 3-1-(1)(2)
	その他							ｽｽﾞｰﾝ振興事業、ｽｽﾞｰﾝの日記念事業に係る協賛金等	
	ｽｽﾞｰﾝ振興事業費計(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)	14,190	14,190	14,190	14,190	14,190	70,949		

※(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	令和5年度			令和6年度			令和7年度			令和8年度			令和9年度		
	収入	支出	差引	収入	支出	差引	収入	支出	差引	収入	支出	差引	収入	支出	差引
自主事業															
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：千円

--	--	--	--	--	--	--

#### 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						
上下水道						
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						
現場消耗品						
複合機消耗品						
印刷製本費						
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						
広告宣伝費						
近距離旅費						
施設賠償責						
任保険						
修繕費						
緊急対応費						
雑費						
利用促進費						
Web改編						
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
合計						

⑦ 賃借料積算内訳

単位：千円

項目	5年度	6年度	7年度	8年度	9年度	合計
リース料金 (AED)						
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
印紙税等						
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
会場使用料 アーチェリー						
会場使用料 その他競技						
会場使用料 イベント						
倉庫使用料						
合計						

※ 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。

日数 単価 金額(千円)

	日数	単価	金額(千円)

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
植栽管理委託	高中木管理		
植栽管理委託	低木・地被管理		
植栽管理委託	草刈り、除草		
清掃作業委託	一般清掃		
清掃作業委託	定期清掃		
情報管理委託	システム使用料		
設備管理委託	消防設備保守点検		
計			