

事業計画書様式一覧

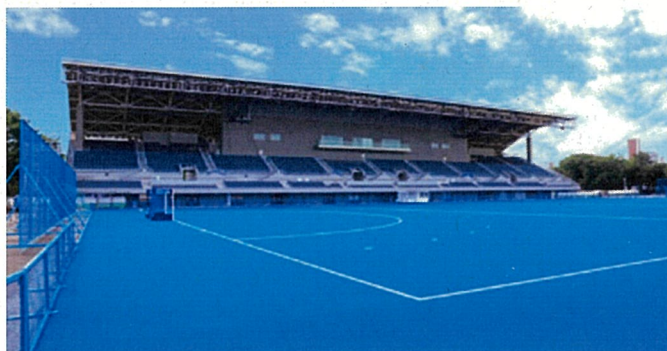
提 案 課 題			ページ	
1 事業計画書	提案課題 1	管理運営の基本方針	1	
	提案課題 2 施設の提供、運営に関する業務	1 施設の提供	(1) 施設提供の実施方針	6
			(2) 休館日及び開場時間	8
			(3) 利用の調整	9
			(4) 利用料金	11
		2 施設の運営	(1) 競技施設運営業務	15
		3 施設内サービス	(1) 受付案内	17
	(2) 苦情・要望等に対する対応		18	
	提案課題 3 スポーツの普及振興、利用者へのサービス向上等の事業に関する業務	1 事業の提供	(1) スポーツ振興事業	19
			(別表) 事業実施計画	21
			(2) スポーツの日記念事業	22
			(別表) 事業実施計画	23
			(3) 自主事業	24
			(別表) 事業実施計画	25
		(4) 周辺連携事業	(別表) 事業実施計画	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	(別表) 事業実施計画	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		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		39
		3 適切な勤務体制等		40
		4 人材育成の取組		42
	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	44
(2) 施設の修繕			45	
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	46	
		(2) 地球環境への配慮	50	
		(3) 個人情報の保護	51	
		(4) 感染拡大防止	52	
提案課題 6 収支計画		53		
(別表) 指定管理期間中の収支計画		54		
(別紙1) 収支計画の積算内訳		56		
(別紙2) ⑤委託費（維持管理費等）の積算内訳		58		

提案課題 1〔管理運営の基本方針〕

① 2020年大会のレガシー、ホッケー及びスポーツ振興拠点としての本施設への理解

大井ふ頭中央海浜公園ホッケー競技場（以下、当施設）は東京 2020 オリンピック・パラリンピック競技大会におけるホッケーの会場として整備された新規恒久施設です。メインピッチおよび多目的コートは新設、サブピッチは既存の第二球技場の大幅な改修によって整備されました。

当施設は今後、東京 2020 大会のレガシーとしてホッケーの競技力強化と普及・振興の拠点となるとともに、都民等が多様なスポーツを実践する場となること、さらには大井ふ頭中央海浜公園の総合的なスポーツ・レクリエーション拠点としての魅力向上に資することが期待される施設です。



また、東京都が策定した「新規恒久施設の施設運営計画」で定められている年間の国際大会・国内大会の開催数 23 大会や、年間利用者数 20 万人といった具体的な数値目標の達成に向けて、また、「東京都スポーツ推進総合計画」及び「TOKYO スポーツレガシービジョン」等の上位計画を踏まえ都民のスポーツ実施率向上への貢献や周辺施設との連携も含めた当施設の戦略的な活用を目指して、私たち共同事業体は、東京都の代行者として関係団体と緊密に連携をはかり、事業に取り組んで参ります。

② ホッケー競技の普及・振興の場としての基本方針

東京 2020 オリンピック・パラリンピック競技大会のためのホッケー競技場として整備された当施設は、日本はもとよりアジアでも最高レベルの機能を備えたホッケー競技場であり、ホッケー競技の普及・振興拠点、また国内のホッケー競技力強化拠点として機能を発揮することが期待されています。

日本有数のホッケー競技普及・振興拠点として当施設を活用するために、公益社団法人日本ホッケー協会、一般社団法人東京都ホッケー協会をはじめとする関係団体との連携を図り、大会利用や合宿利用の誘致、ホッケー競技の普及啓発や指導・育成の事業実施、東京 2020 大会を記念するアーカイブ資産の保管・展示に取り組みます。特に大会・合宿利用の誘致については、日本ホッケー協会および東京都ホッケー協会より受け付けた令和 4 年度の利用申請を参考として年間利用目標を立て、他競技との調整を図り目標達成に努めます。

当共同事業体は東京都の代行者でありパートナーとして、当施設が最大限そのパフォーマンスを発揮し、ホッケー競技環境充実に資する管理運営を行います。さらに利用者ニーズに応じて柔軟にサービスを提供することで、施設利用者の満足度並びに稼働率向上に努めて参ります。

事業者名・団体名

アメニス海上南部地区グループ

提案課題 1〔管理運営の基本方針〕

③ 多目的利用の促進に関する基本方針

i. 多目的利用の促進に関する考え方

令和4年6月に再開業した当施設は、ラクロスやサッカー、アメリカンフットボールを始めとするさまざまな種目のスポーツ競技利用や、企業や学校の運動会、撮影等多様な用途で利用されることが期待されています。施設の運営に当たっては、都民のスポーツ振興拠点として、競技種目を問わず平等・公平に施設の利用機会を提供することを原則に、都民のスポーツ実施率向上等に貢献するようスポーツ振興事業を積極的に実施するとともに、運動会や撮影といったその他の利用についても積極的に受入れを行い施設の有効活用を図ります。

私たちは当施設のこれまでの管理運営の中で、ホッケーやラクロス、タッチラグビー、フライングディスクの各競技団体との関係を構築してきました。また、海上公園の指定管理者として、都内高校・大学等の関係団体とも関係を築いています。当施設の運営にあたっては、利用調整やスポーツ振興事業の共催など各団体との協力関係を活かして、連携事業を調整・拡大していくことで、さまざまな種目のスポーツ振興に寄与します。

④ 来場者目標および達成に向けた考え方

当施設の来場者目標は「新規恒久施設の施設運営計画」において年間 20 万人の利用が目標として掲げられています。優先受付により年間利用計画が把握できているホッケーおよびラクロスによる大会利用見込みを元に、利用形態ごとの年間来場目標数を以下のとおり定めます。

	区分	内容	開催数目標	来場目標数
大会利用 (観戦者等含む)	ホッケー (国際大会・全国大会)	国際大会、全国大会	9大会	60,000人
	ホッケー (地区大会・全都大会)	地区大会・全都大会	15大会	45,000人
	その他スポーツ (ラクロス、フットサルなど)	各種競技の全国大会や学生リーグなど		60,000人
練習利用	ホッケー	企業や大学、高校等のホッケーの練習や強化合宿の場	ホッケー強化合宿15回	25,000人
	その他スポーツ (ラクロス、フットサルなど)	学校等の部活動、大学・企業チーム等の練習、学校の体育大会、その他スポーツ事業		8,000人
その他		自主事業(スポーツ以外)、撮影利用など		2,000人
			合計	200,000人

年間 23 大会のホッケー国際大会・全国大会の開催や、年会 15 回の強化合宿開催に向けて、また年間総利用者数 20 万人の達成に向けて、関係団体と連携し、積極的な誘致を行うことで、目標達成に努めます。

事業者名・団体名

アメニス海上南部地区グループ

提案課題 1〔管理運営の基本方針〕

i. ホッケー大会利用者数見込み

ホッケー大会利用者見込みは以下の表の通りです。 ※優先受付に基づき作成

大会名(国際大会・全国大会)	日数	入場者/日	総入場者	大会名(地区大会・全都大会)	日数	入場者/日	総入場者
マスターズワールドカップ	11	1,000	11,000	国体強化大会	18	250	4,500
ホッケー-SOMPA CUP	5	1,720	8,600	THA 杯	10	300	3,000
全日本男子ホッケー選手権	2	2,000	4,000	シニア&レディース大会	2	200	400
全日本女子ホッケー選手権	2	2,000	4,000	ジュニア交流大会	2	330	660
全日本社会人ホッケー選手権	5	1,000	5,000	学生交流大会	2	370	740
全日本学生ホッケー選手権	5	1,000	5,000	高等学校選抜大会	2	300	600
全国スポーツ少年団ホッケー交流大会	4	1,100	4,400	高等学校ホッケー安全講習会	2	300	600
				ウインターカップ	2	300	600
マスターズホッケー-JAPAN CUP	2	1,000	2,000	高等学校ホッケークリニック	1	300	300
高円宮牌ホッケー日本リーグ	17	1,000	17,000	ウィークデイ大会	69	100	6,900
				国体関東ブロック大会	4	500	2,000
				関東高等学校選抜大会	3	1,000	3,000
				関東学生秋季ホッケーリーグ	9	1,000	9,000
				関東社会人ホッケーリーグ	8	1,000	8,000
				マスターズ/レディースリーグ	15	300	4,500
合計				24 大会	163	-	105,800

ii. ホッケー強化合宿参加者数見込み

ホッケー強化合宿参加者数見込みは以下のとおりです。 ※日本ホッケー協会等へのヒアリングを参考に作成

合宿開催団体	開催月	開催日数	総開催日数	参加者数/日	総参加者数	関係者数/日	総関係者数
シニア男子日本代表	年 6 回	10 日間	60 日	50 人	3,000 人	4 人	240 人
シニア女子日本代表	年 6 回	10 日間	60 日	50 人	3,000 人	4 人	240 人
U-22 男子日本代表	年 2 回	5 日間	10 日	50 人	500 人	5 人	50 人
U-18 男子日本代表	年 1 回	5 日間	5 日	50 人	200 人	5 人	25 人
U-15 男子日本代表	年 1 回	5 日間	5 日	50 人	100 人	5 人	25 人
U-22 女子日本代表	年 2 回	5 日間	10 日	50 人	500 人	5 人	50 人
U-18 女子日本代表	年 1 回	5 日間	5 日	50 人	200 人	5 人	25 人
U-15 女子日本代表	年 1 回	5 日間	5 日	50 人	100 人	5 人	25 人
合計	年 20 回	-	160 日	-	7,600 人	-	680 人

日本ホッケー協会、東京都ホッケー協会へのヒアリングにより、ホッケー強化合宿は最大でサムライジャパン、さくらジャパンがそれぞれ年 6 回 60 日間、また U-21 日本代表選手が

事業者名・団体名

アメニス海上南部地区グループ

提案課題 1〔管理運営の基本方針〕

iii. ホッケー選考会参加者数見込み

ホッケー選考会はサムライジャパン、さくらジャパン、U-21、18、16の各日本代表選手を選出するために8種類の選考会をそれぞれ年1回、3日間実施予定です。

計24日間の選考会では、参加者数延べ2,400人、関係者数延べ1,200人を日本ホッケー協会、東京都ホッケー協会へのヒアリング結果から想定しています。

iv. ラクロスの大会利用見込み

ラクロス大会利用者見込みは以下の表の通りです。 ※優先受付に基づき作成

大会名(国際大会・全国大会)	日数	入場者/日	総入場者
大学選手権	1	500	500
クラブ選手権	1	500	500
国際親善試合	3	500	1,500
日本代表チャレンジマッチ	10	700	7,000
関東学生リーグ戦	17	500	8,500
東日本クラブチームリーグ戦	7	500	3,500
全国地区リーグ戦	5	1,000	5,000
関東地区春季大会	6	850	5,100
関東チャレンジ大会	9	500	4,500
SIXES	6	500	3,000
合計	65	-	39,100

v. 練習利用、その他の利用形態による利用の見込み

上記以外の利用方法として、学校等の部活動、大学・企業チーム等の練習、学校の体育大会、その他スポーツ事業などを想定しています。

なお、再開業から満1年を迎える2023年6月の時点で把握される通年の施設利用実績に基づいて、目標の見直しをはかり、都において定められた目標が未達である場合には、達成に向けた具体的な改善策を講じます。

事業者名・団体名

アメニス海上南部地区グループ

提案課題 1〔管理運営の基本方針〕

⑤ 施設稼働率向上に関する考え方

当施設の運営にあたってはホッケー競技のほかに、ラクロス、フットサル等の種目のスポーツによる利用や、その他多目的な利用の受入れを積極的に行うことで施設稼働率の向上に繋がります。

初年度（令和5年度）の6月途中までは通年での利用傾向（稼働率、練習利用・大会利用等利用方法の別、主要な利用団体、年間の大会等開催スケジュールなど）の把握に努め、令和6年度以降の運営にあたっては稼働率向上が可能な時間帯・曜日について積極的な対策をはかります。

なお、令和4年度の稼働状況を踏まえると、土曜・日曜・休日は優先受付でほとんど予約が埋まっていますが、平日は予約に空きがあるため、平日の稼働率向上が課題となる見込みです。そのため、平日の日中の利用を想定した、都内の大学や高等学校等の体育大会、部活動利用の誘致や、平日夜間の社会人クラブチームによる利用の積極的な誘致を行います。また、施設の認知度向上を目的としたスポーツ振興イベントの企画等を、多くの人が大井ふ頭中央海浜公園に集まりやすい土休日に実施していきます。

ホッケーやラクロス、フットサル等の競技団体の利用ニーズを踏まえながらも、新規利用団体による施設利用の調整を柔軟にはかり、高い稼働率の達成を目標として施設運営にあたります。

事業者名・団体名

アメニス海上南部地区グループ

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

① 施設提供に係る基本的な考え方

当施設は、東京都体育施設条例および同施行規則に基づいて、使用目的に沿った利用申請に対して使用を承認し、利用者に貸し出します。

当施設は、東京 2020 大会に合わせて新設され、東京 2020 大会の競技会場として実際に使用された、国内でも有数のホッケー競技場であるメインピッチ、同じく東京 2020 大会に合わせて既存施設を改修してつくられたサブピッチ、練習や多目的な利用を想定して新設整備された多目的コート の 3 つの主要施設から構成されます。それぞれの施設は、ナイター照明機器の性能や電光表示機能等の使用できる附帯設備、観客収容人数などが異なるため、使用目的に応じて、よりふさわしい施設の利用を促進することが施設提供業務を担う者としての責務であると考えます。

使用目的として想定される主たるスポーツ種目であるホッケー以外に、ラクロスやフットサルなどの各種スポーツや、学校・企業等の体育大会、文化活動といった多目的な利用が想定されますが、当施設全体の大会誘致数や利用人数の目標を踏まえ、その達成を目指すとともに、当施設の設置目的や施設特性に沿った利用が優先されるよう、適切な利用申請の仕組みを用意し、明確な基準にもとづく利用調整を行うことで、当施設が果たすべき社会的役割を最大限発揮できるような施設運営を実現していきます。

② 各施設の提供に係る考え方

i. メインピッチ

メインピッチは、大規模な観客席を有しており、またホッケー競技に特化した質の高いショートパイル人工芝グラウンドと、高性能の散水機能を有しています。

次の①、②、③、④の順で優先的に利用できるよう調整をはかることで、性能の高いメインピッチを最大限有効に活用していただけるようにします。

①国際規模の大会や、国際間の親善試合については、優先的に使用できるよう、利用調整を行っていきます。

②観客の利用予定人数見込みが多い大会の申請は、優先的に承認できるよう利用調整を行います。

③大会開催のための利用は、練習利用より優先して承認できるよう利用調整を行います。

④ホッケー競技による利用は、他のスポーツ種目より優先して承認できるよう利用調整を行います。

ii. サブピッチ

サブピッチは、ショートパイル人工芝グラウンドについてはメインピッチと同等の性能を有していますが、観客収容人数が小さく、観客席がリニューアル前から更新されていないなどの理由から、メインピッチと比べて施設性能は劣るものと考えられます。したがって、申請が重複した場合にはより規模（大会規模または利用人数）の小さい利用を予定する申請団体にサブピッチの利用を促す等の調整をはかっていきます。

事業者名・団体名

アメニス海上南部地区グループ

提案課題 2 [施設の提供、運営に関する業務]

1 施設の提供

iii. 多目的コート

多目的コートはメインピッチ脇に位置する小さなコートです。メインピッチにおける大会利用時にメインピッチと一体的な利用を希望される団体に対しては、優先的に利用していただけるよう調整を行います。

事業者名・団体名

アメニス海上南部地区グループ

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 休館日の考え方

当施設の運営にあたっては、東京都体育施設条例施行規則に定められている毎年 1 月 1 日及び 12 月 31 日の 2 日間に加えて、法令で定められている高圧受電設備年次点検を実施する日として 12 月の第 1 火曜日、および設備等の整備日として毎月第 2 木曜日を休館日とします。ただし、1 月 1 日を除く休館予定日が【国民の祝日に関する法律】に規定する休日にあたる場合には、その翌日を休館日とします。休館日の設定に際しては、東京都と協議のうえ、決定します。

■ 条例記載の休館日及び変更案

条例記載の 休館日	・1 月 1 日 ・12 月 31 日	
休館日 変更案	・1 月 1 日 ・12 月 31 日 ・12 月の第 1 火曜日 ・毎月第 2 木曜日	・高圧受電設備年次点検日のため休館日を追加 ・施設等の整備日として休館日を追加

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 9 時までと定められています。当施設の運営にあたっては、当共同事業体が大井ふ頭中央海浜公園の運動施設でも実施している早朝開場サービスを行います。大井ふ頭中央海浜公園の運動施設においては、主として大会当日のウォーミングアップのために早朝利用されるケースが多く、ホッケー競技場においても同様のニーズが見込まれることから、大会開催日が集中する土曜日・日曜日・国民の祝日に関する法律に規定する休日については、開場時間を 2 時間早めて午前 7 時から開場し利用可能とすることを提案します。なお、早朝開場の実施にあたっては、事前に早朝枠の利用予約があった場合にのみスタッフが早朝出勤し対応にあたるものとし、大井ふ頭中央海浜公園の管理体制と連携をはかることで実現します。開場時間の決定に際しては、東京都と協議・調整します。

■ 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 9 時まで
開場時間 変更案	・土曜日・日曜日・国民の祝日に関する法律に規定する休日は午前 7 時から午後 9 時まで ・上記以外の日(平日)は午前 9 時から午後 9 時まで

事業者名・団体名

アメニス海上南部地区グループ

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 利用調整の考え方

当施設の予約受付は「東京都スポーツ施設予約システム（以下、予約システム）」を使用することとします。

i. 施設の利用方法

当施設の利用方法は団体利用のみとします。

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に分けて受付を行います。優先受付は世界大会、全国大会、全都大会等（詳細は下の表の通り）に使用する場合を対象とします。

優先受付申請期間は、使用月の属する年度の前年度の6月15日から6月30日まで
一般受付申請期間は、使用月の6か月前の月の1日から受付開始

■優先受付団体及び優先順位

項目	内容
対象施設	メインピッチ、サブピッチ、多目的室、会議室、多目的コート
優先受付の対象	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。 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。 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。 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。 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。 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。 ⑦指定管理者が自らスポーツ振興事業、自主事業及び周辺連携事業に使用するとき。 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。
決定方法	・①については、他の優先受付対象よりも優先する。 ・優先受付が競合した場合は、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する。 ・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、都と協議の上、決定する。

事業者名・団体名

アメニス海上南部地区グループ

提案課題 2〔施設の提供、運営に関する業務〕

1 施設の提供

iii. 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9月30日までに利用を承認します。申込みが競合した場合における優先順位は前ページの表の通りとします。優先利用承認決定後、利用決定通知をおこないます。

一般受付申請の受付開始日において、対象となる申込みが競合した場合に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。

iv. 利用予納金

利用承認にあたり利用予納金は収納しません。

事業者名・団体名

アメニス海上南部地区グループ

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

アメニス海上南部地区グループ

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

アメニス海上南部地区グループ

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

アメニス海上南部地区グループ

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

アメニス海上南部地区グループ

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) 競技施設運営業務

① 施設の運営・運用方法、監視・安全管理体制

i. 大井ふ頭中央海浜公園（海上南部地区グループ）の管理体制と連携した効率的・効果的な施設運営

当施設の所在する大井ふ頭中央海浜公園は、港湾局が所管する海上南部地区グループの指定管理対象公園のひとつであり、当共同事業体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大井ふ頭中央海浜公園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

当施設（メインピッチ・サブピッチ）はいずれも、利用者（利用団体）に対してピッチ・会議室・多目的室・付帯施設等を含む一棟貸しを基本とします。また、大規模に観客が入場する際などの警備員の配置等の安全対策については、原則として施設利用者自らが手配・対応することとします。

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。

② 競技利用に配慮した施設の運営・運用方法

i. 利用直前の大会利用日程調整

本事業提案書作成にあたり、事前に行った日本ホッケー協会及び東京都ホッケー協会との意見交換において、協会が誘致する国際クラスの大会のうち特にアジア大会について、開催直前の日程変更を要する可能性がある可能性をうかがっています。

直前の日程変更については協会と協議・調整のうえ、当施設が国内でも貴重な国際大会を開催できる水準を有する施設である点をふまえ、極力意向に沿えるよう、調整を行います。

事業者名・団体名

アメニス海上南部地区グループ

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 職員の配置について

職員の配置にあたっては、責任者および副責任者のいずれかが必ず勤務している勤務ローテーション体制とし、当日の指揮命令系統の最高責任者を定めることで、明確な意思決定体制を構築します。

当施設は、傷病人の発生が起こりやすい施設特性であることから、人命救助の知識を有するスタッフを配置することが重要と考えます。責任者、副責任者、受付担当者は心肺蘇生法等の一次救命措置の訓練を受けた者を配置することを必須とし、他の公園スタッフについても毎年行う緊急時の初動対応訓練の際に、救命に関する知識を習得・確認します。

事業者名・団体名

アメニス海上南部地区グループ

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 受付案内

施設を快適に利用していただくために、当施設の設備等および公園について熟知した人員を常時配置し、適切な利用案内ができる体制を整えます。

利用受付は大井スポーツセンター窓口で行います。当施設専属の担当者が不在の場合でも、公園スタッフが柔軟に利用者対応できる体制とします。

利用相談に対応できるよう、公園や周辺の交通事情、他の都立スポーツ施設についても事情を熟知し、適切な利用案内ができる職員を常時1名以上配置することで、常に適切な利用者案内ができる体制とします。

利用者の多くは、自動車または公共交通機関により訪れることから、最寄り駅である大井競馬場前駅から徒歩で来る場合の公園入口と、各駐車場に、当施設や受付窓口までのアクセスを示す案内（園内マップ、方向と距離を示す等）を掲示し、適切に利用者の誘導を行います。

② 利用案内・受付における平等な利用機会・情報の提供（障害者・外国人等への配

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、全ての利用者に対して公平・公正に利用環境とサービスを提供する義務があります。私たちは障害者や外国人、高齢者、乳幼児連れ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。

【不当な差別的取扱いを行わないこと】【合理的配慮の実践】の2つを原則として、障害の有無や国籍等に関わらず、全ての方に同等の施設の利用機会・サービスを提供できる環境を整え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. 公式ウェブサイトの多言語対応

本施設が所在する大井ふ頭中央海浜公園の公式ウェブサイトでは、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. ウェブサイトや発行物作成時には難しい漢字を避け、読み上げソフト対応等を念頭に置いた文章構成とする

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

事業者名・団体名

アメニス海上南部地区グループ

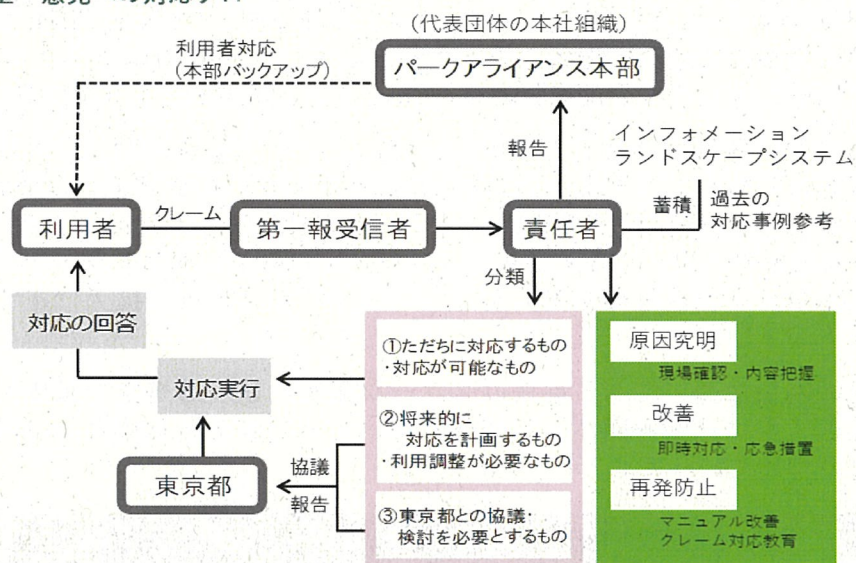
提案課題 2〔施設の提供、運営に関する業務〕 3 施設内サービス

(2) 苦情・要望等に対する対応

① 苦情・要望等への対応と結果の公表

寄せられる苦情・意見等は重要な情報源として受け止め、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、利用者のモラルに欠ける行為などが原因で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。

■ 苦情・要望・意見への対応フロー



i. 上記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

利用マナーに関する苦情である場合、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(インフォメーションランドスケープシステム)に蓄積し、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、代表団体の本社組織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

アメニス海上南部地区グループ

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 スポーツ振興事業の考え方

当施設の運営にあたっては、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」にうたわれている、「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（週1回以上スポーツを実施する人の割合）70%達成に貢献することを目的とする事業を展開します。

さらに、「TOKYO スポーツレガシービジョン」において、当施設は国際水準のホッケー場として、競技力強化や普及・振興の場とするとともに、多目的球技場として、様々なスポーツやレクリエーションの総合的な拠点にしていくことが方針として定められています。

当施設はホッケー競技場であることから、特にホッケー競技に関しては積極的にその振興に資する事業を実施していきます。国内におけるホッケーの競技人口はおよそ3万人（公益社団法人日本ホッケー協会より聴取）ですが、当施設の基本方針でもある「ホッケーの競技力強化と普及・振興の場」の考えに基づき、公益社団法人日本ホッケー協会並びに一般社団法人東京都ホッケー協会との連携のもと、ホッケー競技の裾野拡大に資する事業を実施します。

またその他の競技についても、都民のスポーツ振興に繋がる事業を積極的に企画立案し実施していくとともに、関連団体から開催したいニーズがあった場合には最大限事業化の実現に協働して努めていきます。

② 具体的取組み

i. ホッケーに関わるスポーツ振興事業

ホッケー競技に関わるスポーツ振興事業としては、「夢見るホッケー教室」「審判・競技役員講習会」を予定しています。

夢見るホッケー教室は、ホッケー競技のオリンピックを講師に迎え、子どもたちにホッケーの楽しさを伝える事業。ホッケーへの関心や理解を深め、参加の機会を提供します。

審判・競技役員講習会は競技の普及を支える指導者・審判員の育成に関わるものを計画しています。これらの事業については、日本ホッケー協会並びに東京都ホッケー協会との協力のもと取り組みます。

構想段階の事業として、「ホッケークリニック」の計画を進めます。

ホッケークリニックは、日本代表チームの合宿利用が予定されていることから、合宿期間のオフ時間に日本代表チームのコーチや代表選手が直接指導をする若い選手（高校生・大学生チームの選手）の育成の場とします。

事業者名・団体名

アメニス海上南部地区グループ

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

ii. その他競技のスポーツ振興事業

その他競技のスポーツ振興事業としては、「タッチラグビー体験会」「パラスポーツ体験会」を予定しています。

タッチラグビー体験会では、講師が子どもたちにタッチラグビーを教え、体験機会を提供します。タッチラグビーの体験、当施設の利用体験を通じて、スポーツへの参加や当施設の利活用の契機となることを目的に開催します

パラスポーツ体験会では、パラリンピアンを講師に迎え、さまざまなパラスポーツを体験する機会を提供し、障害者スポーツの認知度向上、理解促進、参加機会拡大を目指します。

このほかにも、当施設を利用する主要な競技として想定されているラクロス、サッカー、アメリカンフットボール等について、関係団体と調整のうえ初心者を対象とする体験教室の実施を調整・検討します。また、その他の多様なスポーツ種目についても、ジョギング入門講座など、当施設で実施が可能なものを企画します。当施設で実施が可能なパラリンピック競技種目についても、普及振興に取り組むべく、実現に向けて関係団体と協議・調整していきます。

事業者名・団体名

アメニス海上南部地区グループ

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

(2) スポーツの日記念事業

① スポーツの日記念事業の実施方針

スポーツの日記念事業については、毎年 10 月第 2 月曜日の国民の祝日「スポーツの日」の当日に記念事業を実施します。「スポーツ基本法」の内容を踏まえ、スポーツの日には国民の間に広くスポーツについての関心と理解を深め、かつ、積極的にスポーツを行う意欲を高揚するようなイベントを実施します。

また、従前の「体育の日」から「スポーツの日」へと名称が改められたのに際して、その趣旨が「スポーツに楽しみ、健康な心身をつちかう」から「**スポーツを楽しみ、他者を尊重する精神を培うとともに、健康で活力ある社会の実現を願う**」へと改訂されたことも踏まえて、スポーツを「する」「観る」「支える」場面を通して、他者を尊重する姿勢を学ぶ場を提供する事業にも取り組みたいと考えています。

② 具体的取組み

令和 5 年度のスポーツの日記念事業としては、「スポーツ体験会」「東京 2020 大会メモリアルギャラリー」「サブピッチ一般開放」を行います。

スポーツ体験会は、メインピッチにおいてさまざまな種目のスポーツの体験会を行います。あまりスポーツに親しみのない人や初心者でも楽しく参加できるようなメニューを用意し、参加者が積極的にスポーツに関わる機運を高揚するようなイベントとします。

当施設が東京 2020 大会の競技会場となったことを踏まえ、当施設で保管・管理している大会レガシーや記念品等の物品を展示・公開するメモリアルギャラリーを併せて実施します。メインピッチの建物の一般開放を行い、建物内の通路や会議室等を利活用して、東京 2020 大会のメモリアルギャラリーの展示公開を行います。

サブピッチについては多くの方にイベントに参加していただけるよう、一般開放を行い、施設の認知度向上につなげます。

令和 6 年度以降のスポーツの日記念事業については、前年度までの参加者からの反響などを踏まえ、また関係諸団体との連携体制の強まりを活かして、多様な事業展開へと発展させていきます。実施方針に示したように、スポーツを「する」活動だけでなく、「観る」「支える」活動についても理解を促進するための、楽しく参加できる講座や教室なども実施していきたいと考えています。

事業者名・団体名

アメニス海上南部地区グループ

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	事業名及び内容	対象層	1事業当たり		収支計画				
			時期回数	定員	参加料/人	支出合計	講師費用	材料費	その他※
1	スポーツの日記念イベント①【スポーツ体験会】 国民の祝日であるスポーツの日に合わせ、さまざまなスポーツ種目の体験会を行う。	小学生以上	10月 1回	100			材料費	その他※	
2	スポーツの日記念イベント②【東京2020大会メモリアルギャラリー】 メインピッチの建物の一般開放を行い、建物内の通路や会議室等を活用して、東京2020大会のメモリアルギャラリーの展示公開を行う。	全ての都民等	10月 1回	なし (入場者 1,000人)			材料費	その他※	
3	スポーツの日記念イベント③【サブピッチ一般開放】 施設の認知度向上のため、サブピッチ(サブピッチ)の一般開放を行う。	全ての都民等	10月 1回	なし (入場者 1,000人)			材料費	その他※	
4							材料費	その他※	
5							材料費	その他※	
					支出合計①				
					収入合計②				
総合計					実施回数	参加人数			
					1回 同時開催	2,100			

- 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 自主事業の考え方・具体的取組み

スポーツ振興はもとより、当施設の多目的利用を促進することを目的に自主事業を企画・実施します。自主事業の実施にあたっては、関心表明書の提出をいただいている公益社団法人日本ホッケー協会、並びに一般社団法人東京都ホッケー協会をはじめ、ラクロス・タッチラグビー・フライングディスク・フットサル等その他競技団体とも密に連携を図り事業を企画・検討します。現時点で予定している別表に記載した事業を基本として、施設の運用を行う中で適宜事業を検討・拡大してまいります。

i. 自主事業の計画

施設の平日利用を促進するための自主事業として、「フォトウェディング」を企画します。そのほかに、メインピッチの建物を有効に活用して、「親子体操教室」や「健康いきいき体操」「ボディエクササイズ」など、需要がある幅広い属性に対してニーズのある事業を計画していきます。

事業者名・団体名

アメニス海上南部地区グループ

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										
			観客数	定員	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※	収入合計	参加料	入場料	施設利用料金	その他※	
1	【フォトウェディング】 ピッチを貸切利用とし、プロのカメラマンによる記念撮影を行う。	随時	-	-												
随時		-	-													
2																
3																
4																
5																
● 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。			実施回数		参加人数	繰入額①						収入総合計③				
			随時		-	繰入額①						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

(4) 周辺連携事業

① 周辺連携事業の考え方

当施設は、都内でも有数のスポーツ拠点である大井ふ頭中央海浜公園内に立地します。

周辺連携事業の考え方としては、当施設の基本方針でもある「大井ふ頭中央海浜公園の総合的なスポーツ・レクリエーション拠点としての魅力向上に資する」ことを基本として、当施設及び公園全体が相互に魅力向上に繋がる事業を展開します。

具体的な事業計画については、今後管理運営を行い利用者のニーズや当施設に関わる各団体のニーズをふまえたうえで具体的に企画・実施していきませんが、現時点で想定されるニーズとして、当施設の団体利用者による大井スポーツセンター2階のレストラン（食堂）の貸切利用が考えられます。利用者の希望があった場合には、貸切利用に対応できるよう体制を整えます。また、同じく大井スポーツセンターのレストランの厨房で調理したお弁当などの仕出しサービスを用意することも可能です。こちらについても利用者から申し出があった際には、ご要望に沿えるようサービス提供をまいります。

このほかに、構想段階の周辺連携事業として、大井ふ頭中央海浜公園ホッケー競技場の正面に公園のさくら広場エリアが広がっている立地を活かし、この魅力的な公園環境を活かして、相互の魅力を高めるイベント「さくらフェア」を計画したいと考えています。ホッケー競技場の施設見学ツアーを公園イベントと合わせて開催する、または、ホッケー女子日本代表の愛称が「さくらジャパン」であることに因み、多くの来園者がある桜花期に、日本ホッケー協会との共催で「さくらジャパン」に関連したホッケー競技振興イベントを公園と連携して行う企画も検討していきます。

事業者名・団体名

アメニス海上南部地区グループ

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	入場料	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	施設利用料金	その他※			
1	【大井スポーツセンターレストラン貸切サービス】 当施設の団体利用者に向け、宴会等のニーズに応えるため、 公園の食堂(レストラン)の貸切利用、および宴会用メニューの 提供を実施します。	随時	-															
2		随時	-															
3																		
4																		
5																		
			● 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。			収入総計③												
			● 「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。			繰入額①												
			● 支出総計②、収入総計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。			参加人数												
			● 繰入額①は、委託料算出の際に収入に繰り入れられる額を記載 し、「6 収支計画(2)その他(G)」と金額が一致すること。			実施回数												
総合計			随時			支出総計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

これまでの大井ふ頭中央海浜公園の管理経験及び今後の本施設運営方法を鑑み、飲食サービスに関する利用者ニーズは以下の5つを想定します。

- ア. 土日祝日の個人単位（ホッケー競技場及び園内その他スポーツ施設利用者）の利用
- イ. 平日の個人単位（ホッケー競技場及び園内その他スポーツ施設利用者）の利用
- ウ. 平日を含む一般利用者の利用（主に昼食時を想定）
- エ. 大会参加団体や大会運営職員等の団体利用
- オ. 休憩スペース

上記ニーズに応えるサービスの提供にあたっては、本施設単体で対応するのではなく、園内その他施設と連携を図ったうえで効率的かつ効果的にサービスを提供します。

② 公園管理事務所と連携した飲食サービス提供（仕出し弁当の受付等）

現在、金・土・日・祝日に営業を行っている大井スポーツセンター2階のレストランについてホッケー施設利用者に対して案内を行います。

また大会開催時などに弁当のケータリングサービスや、貸切でのパーティー利用についてもスポーツセンターレストランと連携して利用者のニーズに応えます。

③ 自動販売機の設置

自動販売機を設置し、利用者に飲料提供サービスを行います。

④ その他物販

大会開催時にキッチンカーを誘致し、観客を主な想定客層として飲食サービスを提供します。

また、メインピッチ建物において、大会時開催時に各種スポーツ用品を販売する物販スペースを運営します。利用者のニーズを踏まえ、メインピッチ建物内の喫茶店スペースを、軽食を提供するカフェとして活用することも検討します。

事業者名・団体名

アメニス海上南部地区グループ

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)]

◆ 内容

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】 大会開催時の観客向け昼食の提供。委託にて実施。メインピッチ前にて販売。		支出	収入
2	【飲食サービス提供】 大会・イベント開催時の飲食のケータリングサービス。		支出	収入
3	【自動販売機】 施設利用者のための清涼飲料水の提供。委託にて実施。		支出	収入
4			支出	収入
5			支出	収入
			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)

- 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られる額を記載し、「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【ホッケ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、東京都はもとより関心表明をいただいている公益社団法人日本ホッケー協会やその他の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するホームページ

当施設独自のホームページとして、大井ふ頭中央海浜公園公式ホームページの中に、専用ページを設け情報を掲載します。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



専用ページ

ii. 予約状況に関する情報提供 ホームページ

当施設の予約受付にあたっては「東京都スポーツ施設予約システム」を使用します。また、公園ホームページから予約の空き状況の情報へアクセス可能とすることで、稼働率の向上に努めます。

日曜日	月曜日	火曜日	水曜日	木曜日	金曜日	土曜日
21日 ×	30日 ●	4日 ●	5日 ●	6日 ●	7日 ●	8日 ×
9日 ×	10日 ×	11日 ●	12日 ●	13日 ●	14日 ×	15日 ×
16日 ×	17日 ×	18日 ×	19日 ×	20日 ×	21日 ×	22日 ×
23日 ×	24日 ×	25日 ×	26日 ×	27日 ×	28日 ×	29日 ×
30日 ×	31日 ●					

予約状況の掲載

iii. パンフレット等の作成・頒布

利用者の利便性を考慮して、ホームページに加えて、利用料金一覧や予約申し込み方法を明記した印刷物（パンフレット等）についても作成・頒布し、利用方法について広く周知します。

事業者名・団体名

アメニス海上南部地区グループ

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

iv. 催事開催情報

当施設で開催する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。

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行います。

vi. 関係団体との協力

日本ホッケー協会や東京都ホッケー協会を始めとする**当施設を利用する関係各団体や、大田区・品川区など地元行政と協力し、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などです。

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

アメニス海上南部地区グループ

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 利用者等のニーズや要望を把握する方法

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、回答が得やすいイベント時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

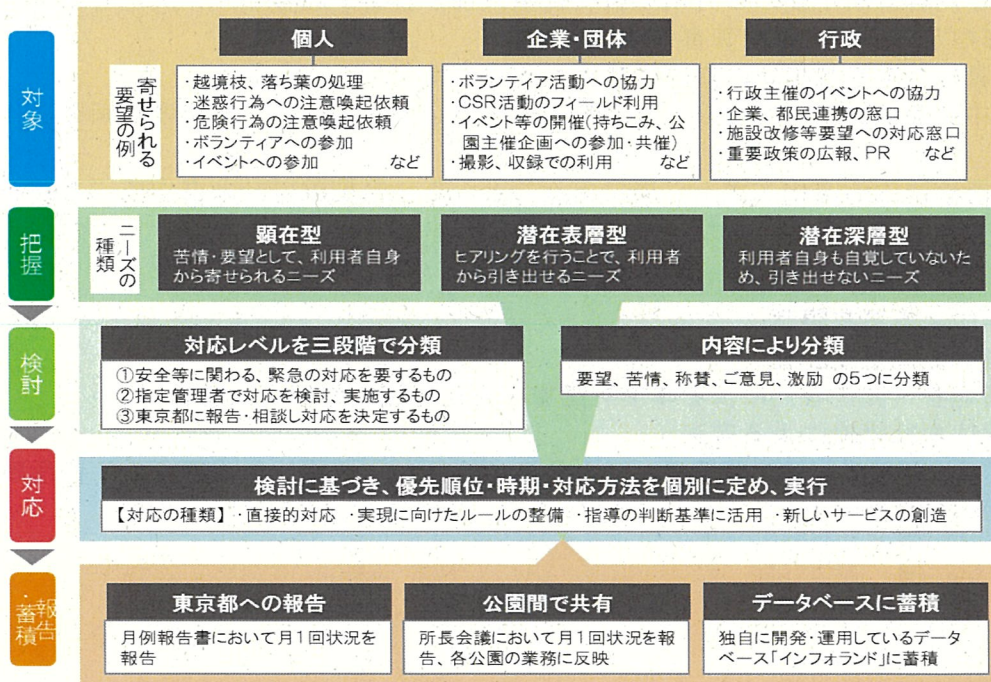
v. 施設を利用する各競技団体に対する個別ヒアリング、意見交換を実施

本施設を利用する主な競技はホッケー、ラクロス等が想定されます。各競技団体に対して、個別にヒアリング・意見交換の機会を設け、利用者にとってより利用しやすい施設環境、サービス、利用ルール策定に反映します。

また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。

② 寄せられた意見や要望への対応方法

要望は対応レベルおよび内容により分類・検討し、優先順位を判断し、対応にあたります。対応フローは次のとおりです。



事業者名・団体名

アメニス海上南部地区グループ

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

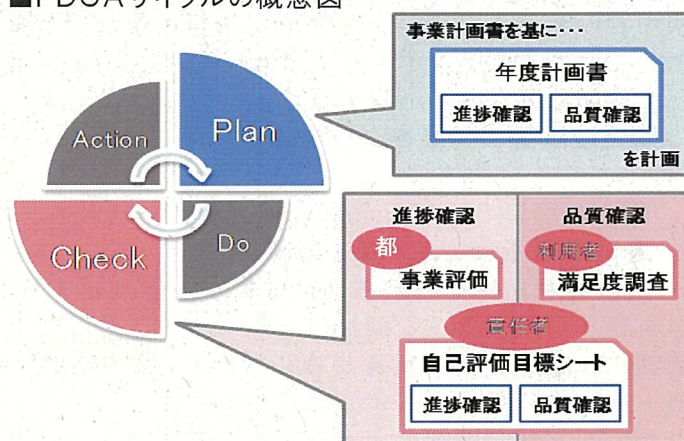
③ PDCA サイクル

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。大井ふ頭中央海浜公園では従来、東京都港湾局指定の様式に基づき年度計画書の作成を行っていましたが、当施設の所管は生活文化スポーツ局であることから、当施設の計画書作成にあたっては生活文化スポーツ局と事前に調整・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
- 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. 代表団体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

アメニス海上南部地区グループ

**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**

① 都立スポーツ施設等のネットワークを生かした取組みについて

東京都スポーツ振興審議会（第28期第2回）の資料において、18施設のネットワークによりポテンシャルを最大限発揮するための取組み視点として「発信力の強化」「ニーズ対応力の強化」「一体的取組によるスポーツ振興」の3点が掲げられています。同資料で示された具体的な取組みのアイデア例に基づき、当施設の指定管理者として実施する取組みとして、以下の方策をとります。

- i. ウェブサイトにおいて、相互のウェブサイトのリンクによる案内を行います。
- ii. 受付や利用者対応にあたる職員が他の都立スポーツ施設特性を十分に理解したうえで、利用者への適切な助言や利用者のニーズに適った利用案内といった対応ができるようにします。
- iii. ユニークベンチャーやスポーツツーリズムなどの多様な活用により、新たな体験機会の提供を行う事業に全面的に協力します。

事業者名・団体名

アメニス海上南部地区グループ

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

① 組織体制構築の考え方

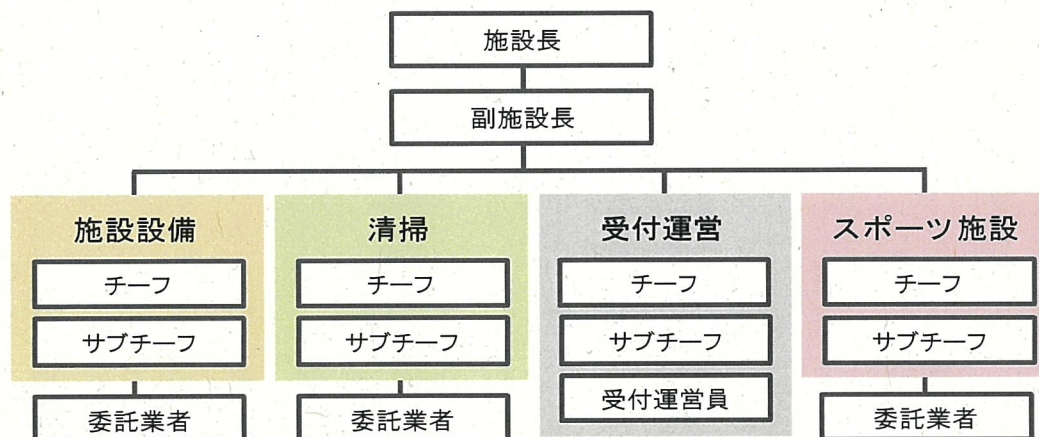
当施設は、指定管理者が一体的に管理運営する海上公園（南部グループ）の大井ふ頭中央海浜公園内に立地しています。このため、当施設の管理運営にあたっては大井ふ頭中央海浜公園の管理運営体制と緊密に連携をはかり、一体的な管理によるスケールメリットを発揮することで効果的かつ効率的に当施設の管理組織体制を構築し業務を遂行します。

また組織体制の構築にあたっては、類似施設の管理運営に携わってきた経験豊富な当共同事業体の各構成団体のノウハウと、令和元年7月より現指定管理者として適切に維持管理を行ってきた実績を踏まえて、最適な組織体制の構築、人員配置を行います。

② 具体的な運営体制（組織図・業務分担）

当施設の運営体制は以下の通りです。施設長をトップに、業務内容ごとに業務責任者であるチーフ及びチーフの補佐を担うサブチーフを配置します。

より多くの方に利用していただくことを想定し、当施設専属の施設長と副施設長を配置し、利用が活発化しても利用者対応、利用者サービスの水準を維持できる体制とします。



③ コンソーシアム各社の業務分担

コンソーシアム各社の業務分担は以下の通りです。

	業務分担
代表団体A	運営統括管理業務、利用受付・調整業務、利用料金徴収業務 関連団体連携事業企画・実施、自主事業企画実施 ほか
構成団体B	清掃業務、巡回警備業務、施設設備保守点検業務
構成団体C	運動施設管理業務、自主事業企画実施
構成団体D	ホームページ、IT機器管理

事業者名・団体名

アメニス海上南部地区グループ

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	施設長							
	副施設長							
	施設設備チーフ							
	施設設備サブチーフ							
	施設設備サブチーフ							
	清掃チーフ							
	清掃サブチーフ							
	受付運営チーフ							
	受付運営サブチーフ							
	スポーツ施設チーフ							
	スポーツ施設サブチーフ							
	スポーツ施設サブチーフ							
	受付運営スタッフ 1							
	受付運営スタッフ 2							
	受付運営スタッフ 3							
	受付運営スタッフ 4							
	受付運営スタッフ 5							
	受付運営スタッフ 6							
受付運営スタッフ 7								

施設 配置 人員	受付運営スタッフ 8						
	受付運営スタッフ 9						
	受付運営スタッフ 10						
	受付運営スタッフ 11						
	受付運営スタッフ 12						
	受付運営スタッフ 13						
	受付運営スタッフ 14						
	受付運営スタッフ 15						
	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						
	統括責任者 (海上公園)						
	ウェルネス・アテンダント						
	パークラボ・アテンダント						

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 施設長（責任者）配置の考え方、公園指定管理責任者との連携・業務分担

当施設の管理運営業務を適正に遂行するために、管理運営全体を統括する責任者として施設長を配置します。また物品管理責任者を定めます。当施設においては物品管理責任者を施設長が兼務することとします。

さらに、責任者不在時の代行の役割、および、利用者サービスの水準確保の観点から、副施設長を配置することで統括業務を強化します。利用者サービスの水準確保に際しては、散水設備の稼働、電光表示設備や放送設備の取扱い方法などのご利用案内、急病人やケガ人が出た際の適切な対応などの観点から、責任者クラスの専属人員を2名配置することが必要と判断しました。

施設長、副施設長は専属スタッフとしますが、それ以外のスタッフは海上公園スタッフと兼務とし、融通を利かせた柔軟な対応を行います。そのため情報共有にあたっては、施設長及び副施設長のみならず海上公園全体の統括責任者とも行き、大井ふ頭中央海浜公園で従事する全てのスタッフと当施設の情報を共有し、巡回点検や利用者案内を効率よく実施する体制を構築します。

② 各部門の責任者の役割及び位置付け、意思決定体制

各業務部門の責任者の配置は前ページの「②具体的な運営体制（組織図・業務分担）」に記載した職員配置計画の通りです。

施設長に加え、日常業務が発生する清掃・施設設備保守に関して、同様の業務について公園側で部門責任者を務めている職員が兼務する形で当施設の部門責任者を担います。

施設設備、清掃およびスポーツ施設に関する部門責任者の業務としては、日々のシフト作成や各種点検業務の実施、また専門業者への委託を要するものについては委託の調整、施設設備に不具合が生じた場合の応急処置等を担います。

③ コンソーシアム組織体制に基づく責任分担

コンソーシアム各社の責任分担としては前ページの「③コンソーシアム各社の業務分担」に記載したコンソーシアム各社の業務分担に基づくものとします。

指定管理業務における事故・問題についての東京都や利用者への対応は、共同事業体の代表団体が責任を負います。このため、責任者・副責任者の配置については共同事業体の代表団体が行き、管理運営に関する事項について東京都との連絡・報告窓口は責任者が一本化して担うものとします。

事業者名・団体名

アメニス海上南部地区グループ

提案課題 4 [組織及び人材] 3 適切な勤務体制等

① 勤務体制表及び運用上のポイント・特徴 (通常営業時及び大会開催日)

施設長または副施設長、海上公園の責任者クラスのスタッフのいずれかが、営業日のコアタイム(8:15~17:15)に勤務する勤務体制を構築します。また海上公園スタッフと兼務することによるスケールメリットを活用した柔軟な勤務体制を構築し、開場時間中必要なサービス水準を維持します。大会の開催時については、主催者と事前に打ち合わせを行い、基本的には大会運営に必要な人員を主催者に配置していただきますが、ご利用案内や散水作業はスタッフの方で実施する必要があるため、通常時より手厚い対応をとれる勤務体制とします。

通常営業時			

大会開催時			

② 労働時間短縮・ハラスメント対策の取組み

私たち共同事業体の各団体は、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、ライフ・ワーク・バランスの推進等に総合的に取り組んでいます。

本施設で雇用する職員については構成各団体がそれぞれに雇用を行うこととなりますが、各団体の定める基準に従い適切に労働環境を提供します。基準となる代表団体においては、ハラスメント防止規定を策定し運用し、セクシャルハラスメント、パワーハラスメント、妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメント(いわゆるマタハラ)等あらゆるハラスメントの防止を定めているほか、毎月の役員会において毎月の超過勤務および勤怠状況を確認し、問題がある場合には速やかに指導・改善を行っています。

事業者名・団体名

アメニス海上南部地区グループ

提案課題 4 [組織及び人材] 3 適切な勤務体制等

③ 女性や若者の雇用促進、男女共同参画の推進に係る取組み

現在、本施設の所在する大井ふ頭中央海浜公園では職員全体のうち約3割が女性スタッフであり、また、30代以下の若いスタッフの雇用も行っています。また、新卒社員を配属し、公共施設の管理運営のにかかわる人材育成にも力を入れています。

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。ライフ・ワーク・バランスを推進し、若者や女性が安心して働ける職場環境づくりを行っています。

また、次ページで示すように私たちは職員の指導育成に力を入れており、業務経験を評価し、資格取得を奨励する社内制度を適用することで、将来の社会を担う若者を含む職員の技術を向上させることにも取り組んでいます。

採用段階

- ①募集の際には性別による業務内容や役職の固定を行いません。
- ②資質・能力のみを採用基準とし、性別等の属性には一切係わりなく平等に採用します。

就業段階

- ③男女差別につながる表現・言葉を厳に禁止し、またセクシャルハラスメントを許容しません。
- ④固定的な性別分業を行わず、また地域の慣例等にもとられません。
- ⑤合理的配慮（特に女性や性的少数者への合理的配慮）を怠らず、性別に係わらず活躍ができる職場環境を整えます。
- ⑥時短勤務や出勤曜日の希望選択制など、勤務シフトを柔軟に構成することで多様な勤務形態を受け入れ、子育て中のスタッフや女性スタッフの雇用を促進します。

④ ライフ・ワーク・バランスの推進

大井ふ頭中央海浜公園及び大井ホッケー競技場におけるライフ・ワーク・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

アメニス海上南部地区グループ

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ふさわしい接客接遇や安全管理などの基本的技術を全ての職員が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職員個々の能力を高めます。

② 職員の指導育成計画

職員教育の内容

i. 新規雇用職員に対する、就労前の段階での新任研修（全職員対象）

本施設の設置目的、管理運営方針、指定管理者制度、公共施設に勤める職員としての心構え（接客接遇、障害者対応、利用指導方法など）を、新たに雇用する職員が施設で業務を開始する以前の段階で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遇研修・安全管理に関する研修（全職員対象）

代表団体が公共施設の管理運営に従事する全職員を対象に毎年実施している、接遇や個人情報保護、障害者に対する合理的配慮等に関する理解を深め職員の再確認を促す全体研修、防災訓練や救命救急講習等の安全管理に関する研修を本業務に従事する全ての職員が教育リストにもとづき毎年受講します。

iii. 職員が自発的にモチベーション・技術力を向上させるための支援制度

ソーシャル能力 認定制度	職員の自発的な能力向上を促す取り組みとして、資格取得の支援、取得した資格数と業務経験に応じた能力の認定制度を運用しており、本業務においても同制度を活用します。
職員表彰制度	他の職員の模範となる優秀な取り組みを行っている職員の表彰を行っており、本業務においても同制度を活用します。

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. 代表団体本社による教育項目実施支援

集合型研修だけでなく、LMS/学習マネジメントシステムを使い多岐に渡る知識を習得します。

vi. OJTによるスタッフの指導育成

新しく導入するデジタル機器操作等については、代表団体本社担当→OJT教育担当者→各職員へと普及浸透します。

vii. 施設管理者会議において、労務・経理管理に関する責任者への指導を実施

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

アメニス海上南部地区グループ

提案課題 4 [組織及び人材] 4 人材育成の取組

■教育リスト

	項目	対象	頻度	目的・内容
業務開始前	①新任研修			
	初任者研修	全員	配属前	指定管理者制度・法令・勤務ルール等に関する理解
	初期マナー研修	全員	配属前	接客研修（公平公正な対応など、基礎的な内容）
	職能研修	全員	配属前	職種別の専門研修（基礎的な内容）
業務開始後	②基本研修			
	PPP研修	全員	1回/年	PPP全般に関する研修、マナー研修、事例学習等
	救急救命	全員	適宜	救急救命に関する知識と対応方法
	緊急時対応訓練	全員	1回/年	緊急時の初動確認
	③階層別研修			
	コーチング研修	責任者	1回/年	部下指導の技術・手法の学習
	マネジメント研修	責任者	1回/月	他施設事例研究、管理者教育、外部研修への参加
	パークマスター研修	一般	適宜	管理運営に関する様々な知識、運営・ルールの学習
	④職務ごとの専門研修			
	管理エリア別運営研修	受付	適宜	管理する施設ごとの運営ルールなどに対する研修
	システム取扱い研修	受付	適宜	都のスポーツ施設予約システムの取扱いを習得



オンライン配信による全体研修



職種別の研修:トイレ清掃研修

事業者名・団体名

アメニス海上南部地区グループ

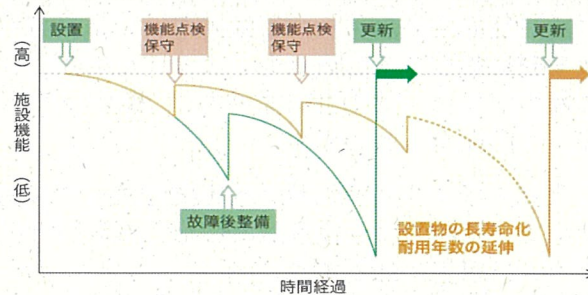
提案課題 5 [施設の維持管理その他管理運営に関する業務]

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の考え方

当施設の施設、附属設備及び物品の維持管理にあたっては、利用者への徹底した安全確保と利用にあたっての快適性を重視します。また維持管理に際しては、右図に示すように【予防保全】による【ライフサイクルコストの低減化】を基本的な視点として持ち、業務に取り組みます。



② 具体的取組み

i. 維持管理体制

大井ふ頭中央海浜公園の管理体制との連携により、効率的な管理体制を構築します。

ii. 日常管理

定期的な清掃等に加えて、施設の利用状況を勘案した柔軟な対応を行い、常時清潔で快適な利用環境を整えます。

iii. 定期点検・法定点検等

定期点検等については、下表のとおり、専門業者への委託により実施します。

急な施設の故障など、緊急時には、常勤の施設設備担当職員が応急措置を行うとともに、迅速な専門業者による対応を可能とするため、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、目視点検、動作確認、物品の整理整頓等を行うメンテナンス日を毎月設けます。

■ 委託業務

内容	委託先選定にあたっての注意点
自家用電気工作物の保安全管理業務	法定点検に対応できる業者
非常用自家発電設備	〃
消防設備点検	〃
昇降機設備点検	〃
自動扉設備点検	〃
受水槽清掃及び点検	〃
空調設備清掃及び点検	公園の維持管理とスケールメリットが発揮できる業者
屋外照明設備維持管理	〃
園地植栽管理	〃
建築基準法 12 条点検	法定点検に対応できる業者
ホームページ維持管理	公園の維持管理とスケールメリットが発揮できる業者
日常清掃及び定期清掃 (共用部、諸室、トイレ、窓等)	〃
集水桝、側溝清掃	〃
廃棄物運搬及び処理	許可業者の確認

事業者名・団体名

アメニス海上南部地区グループ

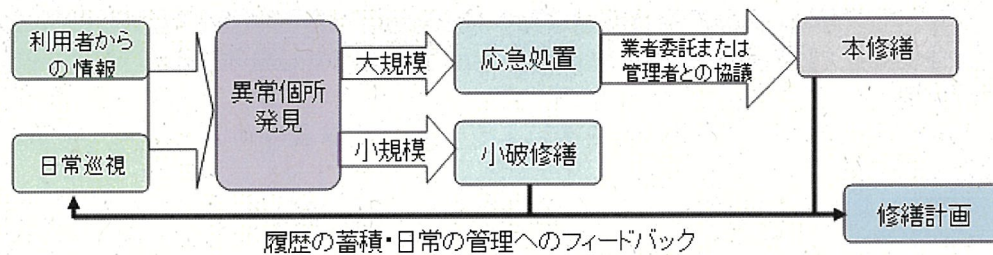
提案課題 5 [施設の維持管理その他管理運営に関する業務]
1 施設、附属設備及び物品の維持管理

(2) 施設の修繕

① 施設の修繕に関する考え方

施設性能及び美観維持の観点で、常に良好な状態を維持する視点で修繕を行います。本業務に従事する職員はもとより、大井ふ頭中央海浜公園の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。

大井ふ頭中央海浜公園の職員を含む全ての職員に対し常に当施設の重点点検項目を情報共有し、日常的な点検意識の向上、異常箇所発見時の連絡体制を確立します。基本的な対応フローは以下の通りです。



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破修繕、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迅速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協議し、対応体制を整えます。

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

アメニス海上南部地区グループ

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します。事件事故と災害における被害については発生を未然に防止する対策を講じます。また、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. 職員が普通救命講習を受講

業務に従事するスタッフのうち、少なくとも責任者、副責任者、受付担当者が普通救命講習を定期的受講し、心肺蘇生、AED操作、異物除去、止血法などを習得します。

ii. 毎年、防災訓練時に緊急時の対応を確認

スポーツ施設は特性上、急病人の発生が起りやすいことを踏まえ、毎年実施する防災訓練に合わせて、急病人発生時の対応を繰り返し確認します。

iii. 子どもや障害者、高齢者、外国人等への対応を想定したスタッフ教育と訓練

子ども（乳幼児、小児）や障害者、高齢者、外国人といった属性の方に対する緊急事態発生時や非常時の対応について、避難誘導や配慮すべき事項をスタッフが十分理解し、適切に対応できるよう、スタッフ研修ならびに訓練を行います。

iv. 応急処置セットを公園管理事務所に常備

v. 緊急連絡体制図をスタッフが常駐する公園管理事務所の目立つ位置に掲示

vi. 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。マニュアルにおいては大井ふ頭中央海浜公園全体との連携を前提に作成してします。

vii. 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

アメニス海上南部地区グループ

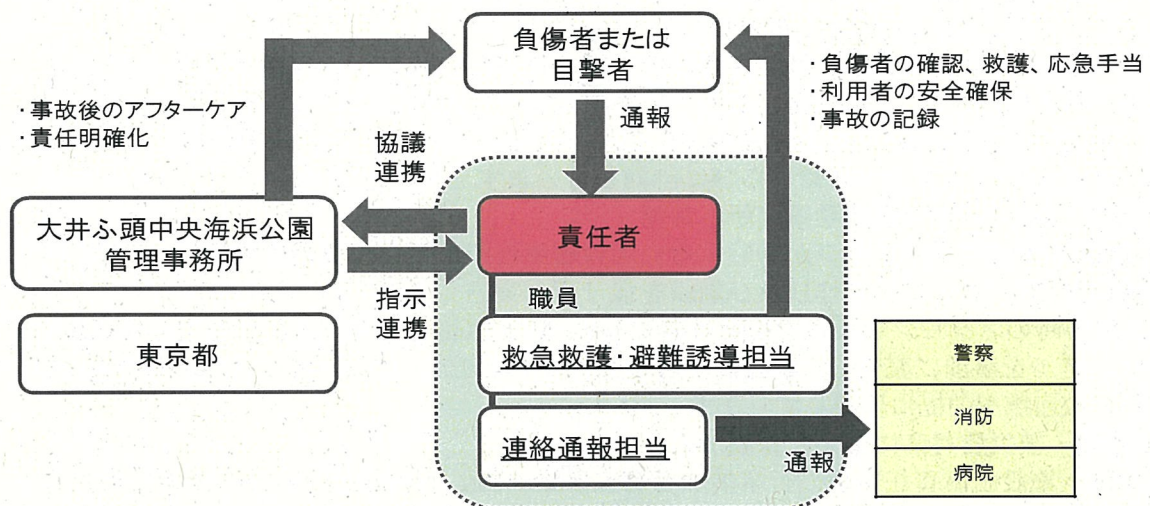
提案課題 5〔施設の維持管理その他管理運営に関する業務〕 2 その他管理運営に関する事項

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（公園管理事務所）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使用を含む応急手当を実施
- 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る
- 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

アメニス海上南部地区グループ

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 気象災害に係る警報・注意報等発令時の対応

注意報発令時:開場時間内

- i. 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
- ii. 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。
- iii. テレビ等を用いて気象情報を収集

警報発令時:開場時間内

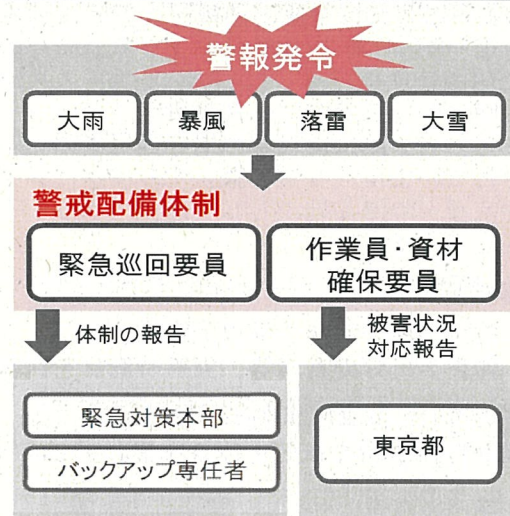
iv. 警戒配備体制を構築

大雨・洪水、暴風、雷、大雪に関する警報・注意報等が発令された場合、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。

v. 緊急巡回の実施

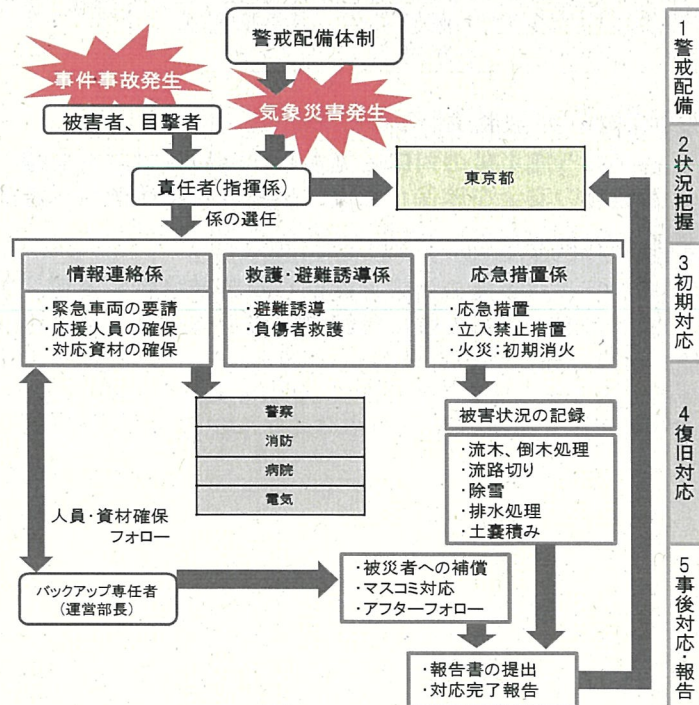
公園の職員も含め【2名体制】で緊急巡回を行い、本施設および施設外周の状況を確認します。あわせて施設利用者が認められた場合は速やかに施設の使用中止と避難を呼びかけます。

vi. 都および当共同事業体代表団体の本社に体制・状況を報告



⑥ 事件・事故や災害による被害が発生した場合の対応

緊急事態、非常事態が発生した際には、初期対応を適切に行うことが、被害拡大防止のために何よりも肝要です。責任者により初期対応を担う「情報連絡係」「救護・避難誘導係」「応急措置係」の3つの役割の職員を選任し、右図の緊急時対応フローに沿って対応を行います。



事業者名・団体名

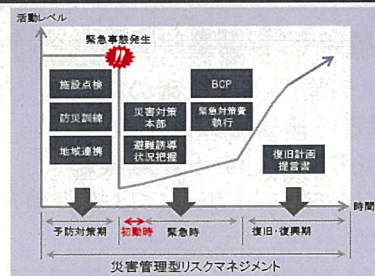
アメニス海上南部地区グループ

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

震災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】(右図)のもと対応にあたります。

また、当施設は震災時の帰宅困難者の一時滞在施設に指定されています。有事の際、すみやかにメインピッチの多目的室を一時滞在施設として運営できるよう、日ごろより体制を整えます。



予防対策

- i. 防災訓練を毎年1回以上実施
- ii. 職員3日分の食料等、災害時備品を備蓄

初動時対応(地震発生から3時間以内)

開場時/閉場時や夜間・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。

震度の規模	開場時の対応	閉場時の対応	本社組織の対応
震度4	<ul style="list-style-type: none"> ・職員が巡回を開始 ・園内被害状況を確認 ・異常がある場合都へ報告 	<ul style="list-style-type: none"> ・職員が参集し巡回を開始 ・園内被害状況を確認 ・責任者へ状況報告 ・異常がある場合は都へ報告 	<ul style="list-style-type: none"> ・警戒体制
都区部内震度5弱以上 又は 大規模な災害が発生	<ul style="list-style-type: none"> ・現地対策本部の設置 ・避難者の安全確保 ・施設の被害状況確認 ・情報連絡係、救護・避難誘導係、応急措置係が対応 	<ul style="list-style-type: none"> ・参集表に従い職員参集 ・現地対策本部の設置 ・情報連絡係、救護・避難誘導係、応急措置係が対応 	<ul style="list-style-type: none"> ・災害対策本部設置 ・職員、状況確認 ・共同事業体各団体に連絡、連携して現地対策本部支援

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、都に報告

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。日頃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個所や対応の順序の案を記載し、早期復旧に向け都の取組みを最大限サポートします。

事業者名・団体名

アメニス海上南部地区グループ

**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と具体的取組み

東京都の定める「環境基本計画」等をふまえ、本施設で実現可能な取組みを積極的に導入し環境に配慮した施設運営を行います。

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グリーン購入ガイドラインの対象品目から優先的に選定し、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します。

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. 病虫害の早期発見・早期対処、及び農薬を原則使用しない維持管理

iv. 水道・電気使用量を可視化・モニタリングし、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対策

vi. 利用者へ節水・節電の呼び掛け、および湯水時の節水コマ設置

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

viii. 管理車両等の維持管理に使用する機器類の順次電動化

事業者名・団体名

アメニス海上南部地区グループ

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

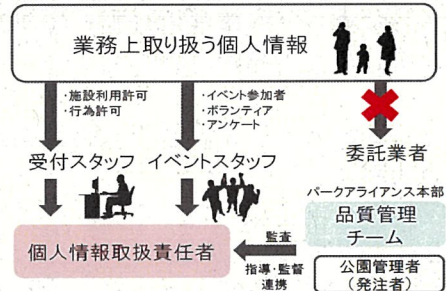
(3) 個人情報の保護

① 個人情報保護の考え方と具体的取組み

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、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。

個人情報の取扱い体制は右図の通りです。



■ 個人情報の収集、管理方法、管理体制

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人種、信条、犯罪歴、本籍地、病歴や保険医療に関すること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個人情報取扱責任者を定めるとともに、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碎を実施 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代表団体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ホームページに明示

■ 情報漏洩時の対応

情報漏洩時の対応	⑮情報取扱責任者が直ちに東京都、代表団体本社に報告 ⑯被害状況(漏洩内容、範囲)を把握 ⑰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 ⑱漏洩した情報を回収し、二次被害を防止 ⑲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 ⑳代表団体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

アメニス海上南部地区グループ

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

① 感染症の拡大防止に係る取組み

新型コロナウイルス感染症の拡大防止の観点から、クラスターの発生源とならないよう、万全を期した衛生管理の利用環境を提供するとともに、利用者同士による感染が発生しないよう、適切な注意喚起を行います。

感染症対策マニュアル(海上公園と共通)を定めるとともに、市中での感染拡大状況に応じ、柔軟な感染予防対策を講じます。東京都からの指示があった際に迅速に対応できるよう、あらかじめ想定される対応(施設閉鎖など)に対して機敏な処置がとれる準備を整えます。

■具体的取組み

- ①施設予約時および利用受付時に、施設利用(入場)の見合せをお願いする場合の基準を明示
- ②建物入口に利用者用の消毒液の設置
- ③トイレや受付窓口等の人が触れる箇所の定期的な消毒
- ④利用者への基本的な感染防止対策の呼びかけ及び園内掲示による意識啓発
- ⑤実態に即した「感染症対策マニュアル」の制定
- ⑥スタッフの出勤時の検温ならびに体調のセルフチェック、マスクの常時着用
- ⑦マスク着用の奨励

■感染が特に拡大した時の対応指針

- ①建物内での飲食の禁止、および会話を控えていただくよう告知
- ②室内(会議室等)の貸切り利用の停止
- ③窓口等における、利用者との会話を伴うサービスの停止
- ④長時間の建物内への滞在を助長する設備等の提供中止
- ⑤指定管理者による主催または共催イベントの中止
- ⑥イベント目的や観客収容予定の利用予約者へ、できるだけ中止するよう協力要請

事業者名・団体名

アメニス海上南部地区グループ

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（令和5年度・令和6年度・令和7年度）

別紙に記載。

② 収支に不足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

当施設の利用料金収入について、通年の一般利用を行った実績がないため、施設稼働率や減免利用の割合、使用方法（散水量、ナイター設備使用時間）について不明瞭な点が多く、精度の高い利用料金収入の予測が立てづらい状況にあります。

水道料金、電気料金等について、当初計画より大幅に乖離が生じた場合には、令和5年度以降の指定管理料の見直しや補てんについて対応を東京都と協議させていただくこととします。

また天災その他の指定管理者の責めに帰すことができない理由により損害や増加費用が発生した場合には、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。特に優先受付で予約が埋まっていない、平日の日中の稼働率向上に向けて、ホッケー以外の種目による利用や、運動会・体育祭、撮影利用などの球技以外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、当施設の立地する大井ふ頭中央海浜公園を含む南部地区グループの海上公園15施設の一体管理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

アメニス海上南部地区グループ

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								
	臨時職員							アルバイト、派遣職員、非常勤職員等	別紙1積算内訳①
	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
	役務費							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委託費内訳
	修繕費・工事費								別紙1積算内訳⑥
	賃借料							リース料等	別紙1積算内訳⑦
	その他							諸謝金・旅費交通費・その他経費	別紙1積算内訳⑧
	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									
間接費								スポーツ振興事業、スポーツの日記念事業に係る事業費	
合計								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。)	
消費税									
スポーツ振興事業費計(C)									
支出合計(D=A+B+C)									
									事業計画書 3-1-(1)(2)

(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																				
	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	収入	支出	差引	収入	支出	差引																											
管理費																																													別紙1積算内訳⑨			
																																														別紙1積算内訳⑩		
スポーツ振興事業費																																																
																																																事業計画書 3-1-(1)(2)
																																															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)	78,100	78,100	78,100			234,300		

※ (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	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															
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：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						
ガス						
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
消耗品						
競技用品						
印刷製本						
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
電話						
Web保守費						
システム利用料						
Web改修						
郵便・宅配便						
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
修繕費						
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
複合機						
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
施設賠償責任保険						
旅費交通費						
雑費						
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
利用料金						
合計						

※ ⑨体育施設利用料金収入の積算補足資料

--	--

⑩ 管理運営費・その他収入積算内訳

単位：千円

項目	5年度	6年度	7年度	8年度	9年度	合計
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
清掃	日常清掃（共用部、トイレ、更衣室、複合用途諸室、選手エリア）		
清掃	日常清掃（VIPエリア、観客エリア、事務室）		
清掃	定期清掃（共用部等床清掃など）		
清掃	定期清掃（窓清掃）		
清掃	特別清掃（メインピッチ）		
清掃	特別清掃（サブピッチ）		
施設維持管理	フィールド内側溝柵清掃		
施設設備点検	自家用電気工作物の保安管理業務		
施設設備点検	非常用自家発電設備点検		
施設設備点検	消防設備点検		
施設設備点検	空調設備点検清掃		
施設設備点検	昇降機設備点検		
施設設備点検	上水受水槽点検清掃		
施設設備点検	FOP受水槽点検清掃		
施設設備点検	自動ドア点検		
施設設備点検	シャッター点検		
施設設備点検	ボイラー貯湯槽点検		
施設設備点検	機械警備		
施設設備点検	仮設照明点検清掃		
施設設備点検	建築基準法12条点検		
廃棄物運搬処理	廃棄物運搬処理		
園地管理	草刈、樹木管理		
人工芝管理	人工芝メンテナンス		
人工芝管理	仮設ラインクリーニング		

