

令和3年度 セルフモニタリングシートに基づく評価(案)

資料5-2

番号	要求水準書				業務計画及び提案内容		業務進捗状況 (2022年3月末時点)	評価(案)		
	頁	業務	大項目	中項目	要求水準等	提案書を踏まえて計画した業務内容	実施時期	業務実施内容	要求水準書等 達成・未達成	分析
1	17	統括	(1)マネジメント業務	②都及び関係機関との連携	都や関係機関等との打合せ等決定事項の記録簿を作成する。	【SPC打合せ】 2021年度は準備期間・維持管理期間であることから、以下の各種会議体を開催する。 取締役会:年4回 監査役会:年4回 マネジメントチーム会議:年12回 (2021年9月以降) 運営・維持管理業務部会:年12回 (2021年4月以降) モニタリング委員会:年4回 (2021年4月以降→2021年9月以降) 有明アリーナ運営協議会:年4回 (2021年4月以降→2021年9月以降) 優先利用調整会議:年2回 (2019年9月以降) エリアマネジメント協議会:年2回 (2021年4月以降→2022年10月以降)	随時	<取締役会> ・12回 <監査役会> ・2回 <運営・維持管理業務部会> ・11回 <モニタリング委員会> ・2回 <有明アリーナ運営協議会> ・23回 <優先利用調整会議> ・2回	達成	SPCにおいて、提案書を踏まえた各種会議体を実施されている。
2	17	統括	(1)マネジメント業務	②都及び関係機関との連携	都や関係機関等との打合せ等決定事項の記録簿を作成する。	【都との定例会】 開業準備期間中は、開業準備協議会を月1回以上開催し、準備業務全般の協議、調整を行う。	随時	新型コロナウイルス対応のため、都と協議の上都・SPC定例会は実施せず、随時都と代表企業との打合せを実施している。	達成	新型コロナウイルス感染症の感染拡大の影響により双方合意の上で対応を見直しており、随時メール、TEL等での協議を行っている。
3	17	統括	(1)マネジメント業務	③管理監督	個別業務間の情報共有や業務調整を適切に行う。	個別業務間の情報共有や業務調整を適切に行う。	随時	<SPC定例会> ・2021年4月:3回 ・2021年5月:2回 ・2021年6月:2回 ・2021年7月:3回 ・2021年8月:2回 ・2021年9月:2回 ・2021年10月:2回 ・2021年11月:1回 ・2021年12月:2回 ・2022年1月:1回 ・2022年2月:2回 ・2022年3月:3回	達成	SPC定例会において適切な情報共有、業務調整が図られている。

令和3年度 セルフモニタリングシートに基づく評価(案)

資料5-2

番号	要求水準書					業務計画及び提案内容		業務進捗状況 (2022年3月末時点)	評価(案)	
	頁	業務	大項目	中項目	要求水準等	提案書を踏まえて計画した業務内容	実施時期	業務実施内容	要求水準書等 達成・未達成	分析
4	17	統括	(1)マネジメント業務	③管理監督	個別業務間の情報共有や業務調整を適切に行う。	追加投資計画・修繕計画・大規模修繕・更新計画を立案する。	2019年12月 ↓ 2021年12月	開業前追加投資計画については、必要な見直しを行ったうえで、追加投資の各項目について12月に説明を行った。なお、開業に間に合わせるため、運営業務に先立ち、2022年5月より工事着工へ向けて調整を行っている。	達成	新型コロナウイルス感染症及び大会1年延期に伴う運営期間の変更の影響を加味し、内容について検討を行ったうえで、各種追加投資工事については、概ね計画どおりに対応している。計画の履行状況について、今後も確認していく必要がある。
5	18	統括	(3)事業評価業務	—	利用者及び来館者等に対するアンケート等を実施する。	アンケート実施方法及び内容について検討する。	2020年3月 ↓ 2022年6月	開館してしばらくは、以下の方針で実施を想定。 ・来館者:HPのアンケートページ ・利用者(主催者):個別ヒアリング ・利用者(選手・アーティスト):主催者を通じた個別ヒアリング WEBアンケートに誘導についてICT関係チーム内で調整。	(延期)	【延期理由】 新型コロナウイルス感染症の感染拡大及び大会1年延期に伴う運営期間の変更によるもの。 【令和3年度進捗状況】 アンケート実施方法については検討が進んでおり、リリースに向けた最終調整が実施されている。開業後の具体的な実施状況について、今後も確認していく必要がある。
6	18	統括	(3)事業評価業務	—	利用者及び来館者等に対するアンケート等を実施する。	アリーナアプリを利用したアンケートによる満足度調査を実施し、結果を定期的にHPに掲載	2021年9月以降 ↓ 2022年9月以降	利用者の利便性を考慮し、ネイティブアプリではなくWebでの実施を予定している。Webでの実施に向けた開発は既に実施している。	(延期)	【延期理由】 新型コロナウイルス感染症の感染拡大及び大会1年延期に伴う運営期間の変更によるもの。 【令和3年度進捗状況】 アンケート実施方法については検討が進んでおり、リリースに向けた最終調整が実施されている。開業後の具体的な実施状況について、今後も確認していく必要がある。

令和3年度 セルフモニタリングシートに基づく評価(案)

資料5-2

番号	要求水準書				業務計画及び提案内容		業務進捗状況 (2022年3月末時点)	評価(案)		
	頁	業務	大項目	中項目	要求水準等	提案書を踏まえて計画した業務内容	実施時期	業務実施内容	要求水準書等 達成・未達成	分析
7	19	開業／運営	(1)広報・誘致・予約管理業務	①広報	本施設のPR及び情報提供のために必要な媒体の作成・配布・管理等を行う。	ロゴ・アイコン・各種クリエイティブ開発を行う。	2020年4月 ↓ 2021年4月	ロゴ・アイコンについては作成し、HPへ掲載済み。	達成	新型コロナウイルス感染症及び大会1年延期に伴う運営期間の変更の影響を加味し、内容について検討を行ったうえで、ロゴ・アイコンの開発が計画どおり行われている。
8	20	開業／運営	(1)広報・誘致・予約管理業務	③予約管理	利用予約受付体制を構築し、利用予約受付を行う。	予約管理システムの構築に向け要件定義・正式発注する。	2019年11月 ↓ 2021年12月	2021年7月に公表した利用規則や利用料金を踏まえ、最終調整を行い、2021年12月にサブアリーナの団体登録・予約・請求のフローが決定し、2022年2月より予約システム上での利用団体登録受付を開始した。登録後の利用申請受付は3月1日より開始している。	達成	新型コロナウイルス感染症及び大会1年延期に伴う運営期間の変更の影響を加味し、内容について検討を行ったうえで、予約システムによる受付体制は構築されている。
9	20	開業／運営	(1)広報・誘致・予約管理業務	③予約管理	利用予約受付体制を構築し、利用予約受付を行う。	簡易見積・予約システムの導入	2020年8月 ↓ 2022年2月			
10	20	開業／運営	(1)広報・誘致・予約管理業務	③予約管理	利用予約受付体制を構築し、利用予約受付を行う。	優先利用調整会議を年2回実施する。	毎年9月 毎年3月	2021年4月、10月に開催を行った。次回開催は2022年4月に開催を予定している。	達成	実施時期にややずれはあるものの、年2回の開催は実施されている。
11	20	開業	(2)利用規則の策定業務	①休館日及び開館時間 ②利用料金 ③利用方法	休館日・開館時間・利用方法・利用制限等に関する利用規則を都と協議のうえ策定する。	メインアリーナ・サブアリーナのマニュアルを策定する。	2020年6月 ↓ 2021年6月	利用規則・料金・利用案内について2021年7月にHP公表済み。利用規則、予約管理フロー、帳票類の運用書類についても作成済み。	達成	新型コロナウイルス感染症及び大会1年延期に伴う運営期間の変更の影響を加味し内容について検討を行い、都と協議のうえ、利用規則等の策定がされている。なお、開館時間については、近隣住民から短縮の要請を受け、対応を調整しており、結果を踏まえ、今後内容の見直しについての検討が必要である。

令和3年度 セルフモニタリングシートに基づく評価(案)

資料5-2

番号	要求水準書					業務計画及び提案内容		業務進捗状況 (2022年3月末時点)	評価(案)	
	頁	業務	大項目	中項目	要求水準等	提案書を踏まえて計画した業務内容	実施時期	業務実施内容	要求水準書等 達成・未達成	分析
12	20	開業	(2)利用規則の策定業務	①休館日及び開館時間 ②利用料金 ③利用方法	休館日・開館時間・利用方法・利用制限等に関する利用規則を都と協議のうえ策定する。	【メインアリーナ】 メインアリーナの利用規則を策定する。	2020年9月 ↓ 2021年6月	2021年7月にホームページ掲載済み。	達成	新型コロナウイルス感染症及び大会1年延期に伴う運営期間の変更の影響を加味し内容について検討を行い、都と協議のうえ、利用規則等の策定がされている。 なお、開館時間については、近隣住民から短縮の要請を受け、対応を調整しており、結果を踏まえ、今後内容の見直しについての検討が必要である。
13	20	開業	(2)利用規則の策定業務	①休館日及び開館時間 ②利用料金 ③利用方法	休館日・開館時間・利用方法・利用制限等に関する利用規則を都と協議のうえ策定する。	【サブアリーナ】 サブアリーナの利用規則を策定する。 サブアリーナについては半面利用料金を設定する。 サブアリーナの障がい者スポーツ利用は、料金を半額設定とする。	2020年9月 ↓ 2021年11月	2021年7月にホームページ掲載済み。	達成	新型コロナウイルス感染症及び大会1年延期に伴う運営期間の変更の影響を加味し内容について検討を行い、都と協議のうえ、利用規則等の策定がされている。 なお、開館時間については、近隣住民から短縮の要請を受け、対応を調整しており、結果を踏まえ、今後内容の見直しについての検討が必要である。
14	20	開業	(2)利用規則の策定業務	①休館日及び開館時間 ②利用料金 ③利用方法	休館日・開館時間・利用方法・利用制限等に関する利用規則を都と協議のうえ策定する。	備品及び付帯設備等の利用料金を定める。 全ての備品料金は、アマチュアスポーツに配慮し、スポーツ利用を安価に設定する。	2020年7月 ↓ 2021年5月	2021年4月に作成済み。 2021年7月にホームページ掲載済み。	達成	新型コロナウイルス感染症及び大会1年延期に伴う運営期間の変更の影響を加味し、内容について検討を行ったうえで、利用料金の設定がされている。
15	20	開業	(2)利用規則の策定業務	①休館日及び開館時間 ②利用料金 ③利用方法	休館日・開館時間・利用方法・利用制限等に関する利用規則を都と協議のうえ策定する。	高密度Wi-Fi利用料や木床転換費用は全てSPCが負担	2021年9月以降 ↓ 2022年9月以降	高密度Wi-Fi利用料や木床転換費用については、SPCで負担。そのため料金表にも記載していない。	(延期)	【延期理由】 新型コロナウイルス感染症の感染拡大及び大会1年延期に伴う運営期間の変更によるもの。 【令和3年度進捗状況】 高密度Wi-Fi利用料や木床転換費用については、計画どおり検討されている。 開業後の具体的な実施状況について、今後も確認していく必要がある。

令和3年度 セルフモニタリングシートに基づく評価(案)

資料5-2

番号	要求水準書					業務計画及び提案内容		業務進捗状況 (2022年3月末時点)	評価(案)	
	頁	業務	大項目	中項目	要求水準等	提案書を踏まえて計画した業務内容	実施時期	業務実施内容	要求水準書等 達成・未達成	分析
16	22	開業	(3)職員研修業務	—	各業務を担当する職員に対して必要な研修を行う。	1 障がい者研修を実施する。	随時	運営スタッフについては、6月の施設引渡しにあわせて雇用するため、2022年5月頃に募集することを予定しており、研修実施については雇用に合わせ、当初予定の5月から6,7月中に実施を予定している。	(延期)	<p>【延期理由】 新型コロナウイルス感染症の感染拡大及び大会1年延期に伴う運営期間の変更に加え、雇用開始時期の変更によるもの。</p> <p>【令和3年度進捗状況】 スタッフの募集時期と研修時期について、検討が進んでいる。</p> <p>研修実施時期が開業準備業務期間内に行われないことから、開館に影響が生じないよう進捗状況を確認していく必要がある。</p>
17	22	開業	(3)職員研修業務	—	各業務を担当する職員に対して必要な研修を行う。	2 アンブッシュ・マーケティング研修を実施する。	随時	運営スタッフについては、6月の施設引渡しにあわせて雇用するため、2022年5月頃に募集することを予定しており、研修実施については雇用に合わせ、当初予定の5月から6,7月中に実施を予定している。		
18	22	開業	(3)職員研修業務	—	各業務を担当する職員に対して必要な研修を行う。	3 音楽や映像等の著作権に関する研修を実施する。	随時	運営スタッフについては、6月の施設引渡しにあわせて雇用するため、2022年5月頃に募集することを予定しており、研修実施については雇用に合わせ、当初予定の5月から6,7月中に実施を予定している。		
19	22	開業	(3)職員研修業務	—	各業務を担当する職員に対して必要な研修を行う。	4 施工現場責任者研修を実施する。	随時	運営スタッフについては、6月の施設引渡しにあわせて雇用するため、2022年5月頃に募集することを予定しており、研修実施については雇用に合わせ、当初予定の5月から6,7月中に実施を予定している。		
20	22	開業	(3)職員研修業務	—	各業務を担当する職員に対して必要な研修を行う。	5 地域活性化人材育成研修を実施する。	随時	運営スタッフについては、6月の施設引渡しにあわせて雇用するため、2022年5月頃に募集することを予定しており、研修実施については雇用に合わせ、当初予定の5月から6,7月中に実施を予定している。		
21	22	開業	(3)職員研修業務	—	各業務を担当する職員に対して必要な研修を行う。	6 ダイバーシティ研修を実施する。	随時	運営スタッフについては、6月の施設引渡しにあわせて雇用するため、2022年5月頃に募集することを予定しており、研修実施については雇用に合わせ、当初予定の5月から6,7月中に実施を予定している。		
22	22	開業	(3)職員研修業務	—	各業務を担当する職員に対して必要な研修を行う。	7 上記以外の基本的な接客研修、個人情報研修やコンプライアンス研修等を実施する。	随時	運営スタッフについては、6月の施設引渡しにあわせて雇用するため、2022年5月頃に募集することを予定しており、研修実施については雇用に合わせ、当初予定の5月から6,7月中に実施を予定している。		

令和3年度 セルフモニタリングシートに基づく評価(案)

資料5-2

番号	要求水準書					業務計画及び提案内容		業務進捗状況 (2022年3月末時点)	評価(案)	
	頁	業務	大項目	中項目	要求水準等	提案書を踏まえて計画した業務内容	実施時期	業務実施内容	要求水準書等 達成・未達成	分析
23	22	開業	(4)関係者との調整業務	—	都等と設計、工事、備品の搬入等に関する工程その他必要な事項に関する調整を行う。	開業準備業務の実施体制を構築し、関係機関との調整を行う。	随時	工事等について、随時メール、TEL等で必要な協議を実施している。	達成	工事等について、随時メール、TEL等で適切に調整がされている。
24	23	開業 / 運営	(5)その他の業務	—	本施設の運営に必要な情報収集・企画立案等を行う。	オープニングイベント(2020スポーツレガシーフェスティバル、オープニングコンサート、テクノロジーコンサート)の準備を進める。	2021年4月 まで ↓ 2022年4月 まで	オープニングイベントについて、コンサートのブッキングが概ね合意状況となった。	(延期)	【延期理由】 新型コロナウイルス感染症の感染拡大及び大会1年延期に伴う運営期間の変更によるもの。 【令和3年度進捗状況】 オープニングイベントの準備状況については、計画どおり実施されている。実施に向けた状況について、今後も確認していく必要がある。
25	23	開業 / 運営	(5)その他の業務	—	本施設の運営に必要な情報収集・企画立案等を行う。	エリアマネジメント組織の組織化の準備を進めるため、関係団体等に対するヒアリングを実施する。	2020年3月 ↓ 2022年10月	有明エリアの他ステークホルダーと情報交換を重ねながらどのような形での発足が好ましいか検討中。アーバンスポーツゾーンの事業者が未定であることから、事業者決定後に連携協議を開始することを想定している。	(延期)	【延期理由】 新型コロナウイルス感染症の感染拡大及び大会1年延期に伴う運営期間の変更に加え、アーバンスポーツゾーンの事業者との連携協議を想定したことによるもの。 【令和3年度進捗状況】 各種ステークホルダーとの情報交換を重ねている。実施に向けた状況について、今後も確認していく必要がある。
26	23	開業 / 運営	(5)その他の業務	—	本施設の運営に必要な情報収集・企画立案等を行う。	専用アプリを提供する。	2021年8月 ↓ 2022年8月	利用者の利便性を鑑み、Web上での対応に変更予定。	(延期)	【延期理由】 新型コロナウイルス感染症の感染拡大及び大会1年延期に伴う運営期間の変更によるもの。 【令和3年度進捗状況】 利用者が手間なく、よりアクセスしやすいWeb専用アプリの検討が実施されている。提供の進捗状況は今後も注視していく必要がある。

令和3年度 セルフモニタリングシートに基づく評価(案)

資料5-2

番号	要求水準書				業務計画及び提案内容		業務進捗状況 (2022年3月末時点)	評価(案)		
	頁	業務	大項目	中項目	要求水準等	提案書を踏まえて計画した業務内容	実施時期	業務実施内容	要求水準書等 達成・未達成	分析
27	23	開業 / 運営	(5)その他の業務	—	本施設の運営に必要な情報収集・企画立案等を行う。	受付電子案内板(多言語対応)を設置する。	2021年8月 ↓ 2022年8月	当初導入を予定していた受付電子案内板がサービス停止のため代替機能を検討中である。	(延期)	【延期理由】 新型コロナウイルス感染症の感染拡大及び大会1年延期に伴う運営期間の変更によるもの。 【令和3年度進捗状況】 オープンに合わせて設置を予定している。実施に向けた進捗状況について、今後も確認していく必要がある。
28	23	開業 / 運営	(5)その他の業務	—	本施設の運営に必要な情報収集・企画立案等を行う。	電話・web打合せ可能なBOXを設置する。	2021年8月 ↓ 2022年8月	オープン時に設置予定。		
29	23	開業 / 運営	(5)その他の業務	—	本施設の運営に必要な情報収集・企画立案等を行う。	キャッシュレス対応・多言語対応のロッカーを設置する。	2021年8月 ↓ 2022年8月	オープン時に設置予定。		
30	23	開業 / 運営	(5)その他の業務	—	本施設の運営に必要な情報収集・企画立案等を行う。	スマートフォン充電器を設置する。	2021年8月 ↓ 2022年8月	オープン時に設置予定。		
31	23	開業 / 運営	(5)その他の業務	—	本施設の運営に必要な情報収集・企画立案等を行う。	シンボルキャラクタープロジェクトを実施する。	2021年7月 ↓ 2022年7月	キャラクターではなく有明アリーナ固有の外観をイメージし、より馴染みやすいようシンボルビジュアルに変更。合わせてシンボルマークを使用したグッズを開発中。	(延期)	【延期理由】 新型コロナウイルス感染症の感染拡大及び大会1年延期に伴う運営期間の変更によるもの。 【令和3年度進捗状況】 利用者にとってより馴染みやすい形を検討し、シンボルビジュアルの開発に取り組んでいる。開発状況について、今後も確認していく必要がある。