

有明テニスの森公園

事業計画書

有明テニス・マネジメントチーム

収支計画

(単位 千円)

事業年度	金額	備考
18年度	48,075	
19年度	38,512	
20年度	32,034	
21年度	28,181	
22年度	21,764	
年度計	168,566	

II 事業計画

【1 管理運営に関する基本的事項】

- (1) 公の施設を管理する指定管理者の役割を踏まえた上で、海上公園の管理運営について貴団体の基本的な考え方と視点を示してください。

■東京都の代行者として公平、公正、信頼性に基づく管理運営

指定管理者には、海上公園の新たな管理主体として、①公園利用者の多様なニーズに応え、②質の高いサービスの提供を図り、③効果的・効率的な管理運営を行うという重要かつ責任ある役割があり、優れた事業企画力と鋭敏な経営感覚の発揮が求められています。

私たちは、このような指定管理者制度導入の趣旨を踏まえ、高品質なサービスの提供と利用率の向上、コスト削減を図り、法令を遵守し、東京都の代行者として公平、公正、信頼性に基づいた管理運営を行っていきます。

■有明テニスの森公園の管理運営にあたり重視する視点

私たちは、「海上公園審議会答申『今後の海上公園のあり方について』（平成14年2月）」の内容を受け、指定管理者として、総合的なマネジメント能力を発揮しながら、次の3つの視点を重視して管理運営を行っていきます。

① 新たな魅力の発信

有明テニスの森公園は、海上公園の広域緑地ネットワークの緑道機能を果たしており、地域の緩衝緑地の機能も併せ持つ豊かな緑地と、既成市街地では実現し得なかった、国際大会の開催が可能な大規模スポーツ・レクリエーション施設で構成されています。近年、当公園周辺は、開発が進みつつあり、さらに多くの都民が地域を訪れ地区へ定住することが期待されます。これを機に、施設のさらなる活性化を図るとともに、地域住民や都民との協働によって、緑豊かなテニスのメッカとしてさらなる発展を目指して、新たな魅力を発信していきます。

② 施設の徹底管理と価値の向上

私たちは、全国でも最大規模の面数を誇るアウトドアテニスコートと日本のセンターコートとして知名度の高い有明コロシアム及び樹林や芝生広場などの緑地群を安全かつ快適に利用していただきたいと考えます。そのために、私たちは、これまでの管理経験から把握している施設の特性を踏まえ、細心の注意で徹底した高い管理レベルを維持しつづけます。

加えて、施設を最大限に活用するとともに利用者要望を反映するために、柔軟な制度運用を図り、施設の付加価値を高め、活気にあふれた空間を提供いたします。

③ ホスピタリティあふれるサービスの提供

私たちは、施設やイベントの情報をホームページ等で発信し、来園されたお客様の期待に応えるサービスの提供を心がけます。特に、フロントや巡回中でのお客様の問い合わせや私たちからの声かけに対する姿勢・態度に良い評価をいただけるように ①安全性への配慮 ②丁寧さ ③お客様本位の視点 ④反応の早さを重視し、安心感のある接客に努めます。また、スタッフには、ホスピタリティ研修等を実施し、顧客満足度調査等により客観的に成果を評価してサービスの質の向上に取組み、ホスピタリティあふれる管理運営を行っていきます。

(2) 有明テニスの森公園の管理運営について重要と考える事項を挙げ、それに対して貴団体のノウハウをどのように活かし、総合的に業務を展開していくか記入してください。

■重要な事項と展開方法

管理運営について重要な事項は次の3つと考えます。

①「日本のテニスのメッカ」としてのさらなるステイタスの向上

有明コロシアムは、AIG ジャパンオープンのような国際大会、全日本テニス選手権大会や「テニスの日」のメイン会場として、知名度を高める管理運営を行ってきました。今後は、(財)日本テニス協会や全国の民間事業者の知恵を結集し、名実ともに日本のテニスのメッカとして、ステイタスの一層の向上を図ります。

② 有明コロシアムと48面テニスコートの活用と魅力の向上

有明コロシアムでは、バスケットボール等テニス以外のスポーツ利用も促進したいと考えます。テニスでの活用を最優先に考えますが、それ以外の日程を利用率の向上と収益の確保を目指して、大規模イベントの運営知識と民間事業者の営業力を活用しつつ、各種スポーツイベント誘致を促進していきます。

また、48面コートでは、テニス界での連携力を活かして、プロテニス選手によるクリニックやサービスコンテストなど一人で来園してもテニスを楽しめる企画やイベントを充実させます。

③ 多様なテニスシーンが展開する公園づくり

現在のキッズ・ジュニアブームを作り上げてきた最先端の民間事業者のノウハウと全国規模のネットワークを活用し、高齢化社会を背景に有明テニスの森からシニアブームを興す取組を協働で行っています。さらに、聴覚障害者や車椅子テニス大会、プロトーナメント等の誘致によってあらゆるテニスシーンがここで観られるように取組みます。

■経験とノウハウの活用

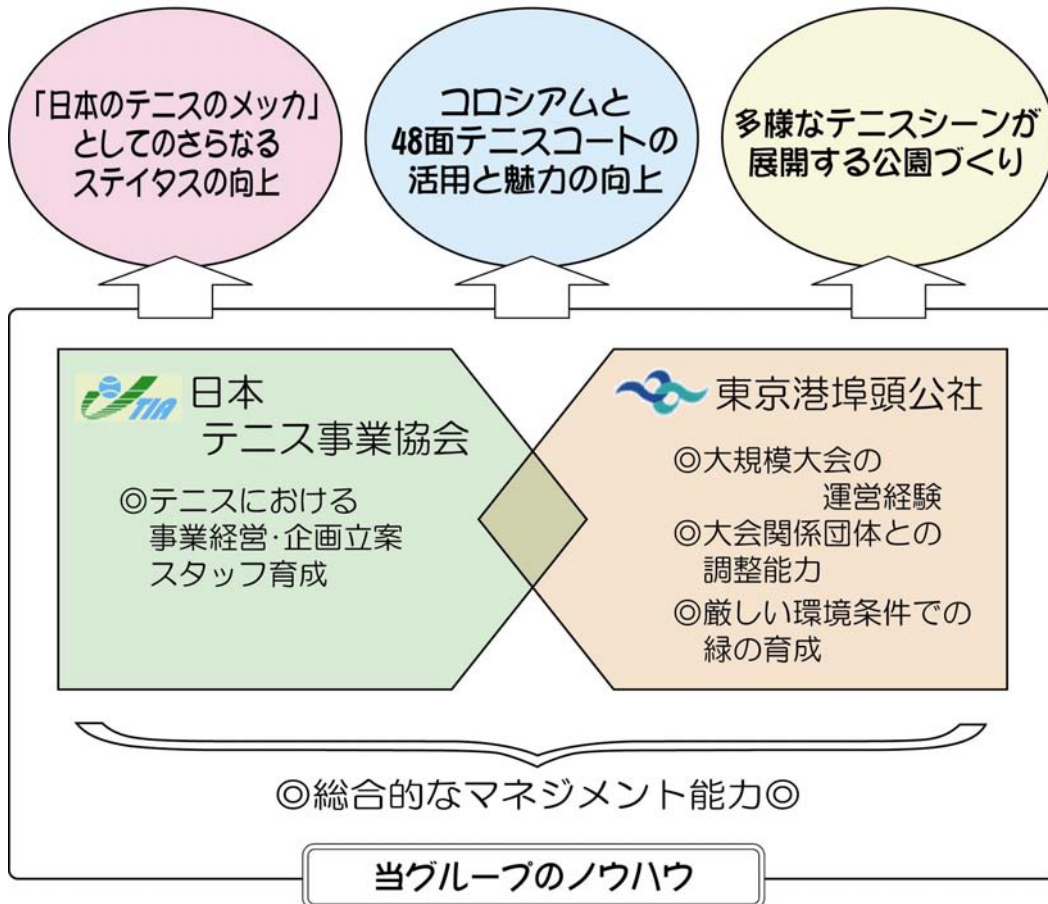
有明コロシアムと48面のテニスコートを使って、年間140件に及ぶ大会調整を行う技術は、簡単に構築できるものではありません。(財)東京港埠頭公社は、当公園開園以来、テニスの国際大会・全国大会や大規模イベントの運営と施設の管理を円滑に進めるノウハウや大会関係団体との連携・調整能力を蓄積してきました。さらに、幹線道路に囲まれた厳しい環境状況の中で、豊かな緑を育成し、誰でもが快適に散策利用できる公園に育ててきました。

また、(社)日本テニス事業協会は、テニスクラブ事業及びテニススクール事業に関する調査・研究、普及・啓発などを通じて、テニスにおける事業経営、企画立案、スタッフ育成のノウハウを蓄積してきました。

私たちは、相互のノウハウを十分に活用し、テニス人口の拡大と施設利用率の向上を図り、今まで以上に、全ての人にテニスを体感していただける緑豊かで魅力的なスポーツ・レクリエーション公園をめざして、有明テニスの森公園を総合的に管理運営していきます。

1 管理運営に関する基本的事項(2) 別紙
有明テニスの森公園の重要事項とノウハウ

有明テニスの森公園の重要事項



【2 人員配置計画等】

1/2 枚

(1) 人員配置計画

各管理組織（有明テニスの森公園、本社等）における職員等の役職、担当業務、能力等、雇用形態、一週間の勤務時間を、一人一人（1行ごと）記入してください。また、本様式とは別に、職員の勤務ローテーション表（標準1か月 A4 様式任意）を添付してください。

	管理組織		役職	担当業務内容 (具体的に)	能力、資格、実務経験 年数等	雇用形態				一週間の 勤務時間	備考
	有明テニス	本社等				常勤	非常勤	その他	警備委託		
1	○		チーフ	利用団体調整、サービス提供・利用促進等 運営責任者、協力団体・ボランティアとの調整役	公園管理運営業務歴15年程度、上級救命講習、刈払機、チェーンソー等	○				40時間	
2	○		クラブスタッフ①	大会・イベント調整、撮影許可、テニスの日 推進委員、施設管理、受付及び巡回等	公園管理運営業務歴12年程度、屋外体育施設 整備士、上級救命講習、刈払機、チェーンソー等	○				40時間	
3	○		クラブスタッフ②	設計及び技術指導・監督、小規模修繕設計、 設備点検、施設管理、受付及び巡回等	公園管理運営業務歴12年程度、上級救命講習、刈払機、チェーンソー等	○				40時間	
4	○		クラブスタッフ③	大会・イベント調整、撮影許可、テニスの日 推進委員、施設管理、受付及び巡回等	公園管理運営業務歴7年程度、上級救命講習、刈払機、チェーンソー等	○				40時間	
5	○		クラブスタッフ④	設計及び技術指導・監督、小規模修繕設計、 設備点検、施設管理、受付及び巡回等	公園管理運営業務歴7年程度、上級救命講習、刈払機、チェーンソー等	○				40時間	
6	○		クラブスタッフ⑤	物品管理、執行管理、情報管理、 施設管理、受付及び巡回等	公園管理運営業務歴7年程度、上級救命講習、刈払機、チェーンソー等	○				40時間	
7	○		クラブスタッフ⑥	物品管理、執行管理、情報管理、 施設管理、受付及び巡回等	公園管理運営業務歴7年程度、上級救命講習、刈払機、チェーンソー等	○				40時間	
8	○		クラブスタッフ⑦	物品管理、執行管理、情報管理、 施設管理、受付及び巡回等	公園管理運営業務歴7年程度、上級救命講習、刈払機、チェーンソー等	○				40時間	
9	○		クラブスタッフ⑧	物品管理、執行管理、情報管理、 施設管理、受付及び巡回等	公園管理運営業務歴7年程度、上級救命講習、刈払機、チェーンソー等	○				40時間	
10	○		サブスタッフ①	受付及び巡回等			○			28時間	
雇用人員数（実数） 計						9	1	0	0	総合計	19(人)
合 計 (1)						10			—		
合 計 (2)						10					

- *管理組織欄には、職員等が管理する公園名等に○印を記入すること。
 - *「常勤職員」とは、週40時間程度勤務し、貴団体が複数年にわたり雇用する職員をいう。
 - *「非常勤職員」とは、アルバイト、パートなど臨時に契約する職員とする。
 - *「その他」とは、派遣職員など、上記の雇用形態に該当しないものをいう。当該欄に記入した場合は、必ず「備考」欄にその内容を記載すること。
 - *「警備委託」とは、警備や時間外の施設管理等に必要な人員を委託によって充てる際に記入すること。
 - *本様式に書ききれない場合は、本様式を複数枚使用すること（右上の欄に枚数等を記入すること。）。
 - *役職については、有明テニスの森公園等を管理運営する上で必要と思われる役職（所長、警備員等）を記入すること。
 - *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すること。
 - *雇用形態については該当する欄に○印を記載し、それぞれの数を合計すること。
 - *総合計欄は、本様式を複数枚使用したときに、雇用形態の総合計を記載するために使用すること（1枚目に記載すれば足りる。）。
- この際、括弧書きで警備委託を除いた人数を記しておくこと。

【2 人員配置計画等】

2/2 枚

(1) 人員配置計画

各管理組織（有明テニスの森公園、本社等）における職員等の役職、担当業務、能力等、雇用形態、一週間の勤務時間を、一人一人（1行ごと）記入してください。また、本様式とは別に、職員の勤務ローテーション表（標準1か月 A4 様式任意）を添付してください。

	管理組織		役職	担当業務内容 (具体的に)	能力、資格、実務経験 年数等	雇用形態				一週間の 勤務時間	備考
	有明テニス	本社等				常勤	非常勤	その他	警備委託		
1	○		サブスタッフ②	受付、巡回等			○			28時間	
2	○		サブスタッフ③	受付、巡回等			○			28時間	
3	○		サブスタッフ④	受付、巡回等			○			28時間	
4	○		有明テニスの森 管理事務所長	統括管理、総合調整	公園管理運営業務・東京都との調整・港 湾関連業務歴等15年程度	○				14時間	東部地区公園統括担当兼務
5	○		機動補修 チーフ	維持修繕、緊急補修等(給排水・ 電気設備・遊具・害虫駆除等)	緑地維持業務歴20年程度、造園技能士、農業 管理指導士、機械整備、刈払機、チェーンソー等	○				7時間	有明テニスの森公園を含む海上公 園全体の担当
6	○		機動補修 スタッフ①	維持修繕、緊急補修等(給排水・ 電気設備・遊具・害虫駆除等)	緑地維持業務歴15年程度、造園技能士、小型 移動式クレーン、玉掛、農業管理指導士、機械整 備、刈払機、チェーンソー等	○				7時間	有明テニスの森公園を含む海上公 園全体の担当
7	○		機動補修 スタッフ②	維持修繕、緊急補修等(給排水・ 電気設備・遊具・害虫駆除等)	緑地維持業務歴15年程度、造園技能士、小型 移動式クレーン、玉掛、農業管理指導士、機械整 備、刈払機、チェーンソー等	○				7時間	有明テニスの森公園を含む海上公 園全体の担当
8		○	企画スタッフ	海上公園の活性化等の企画担当	公園管理運営業務歴12年程度	○				2時間	通常本社勤務((4時間×2回)/月に 企画全体会議に出席)
9		○	技術スタッフ	調査・設計・技術監理	樹木医、造園・土木施工管理技士、職業訓練指 導員免許(造園科)、造園技能士、農業管理指導 士、刈払機、チェーンソー等	○				3時間	通常本社勤務((4時間×2回)/月に企画全体会 議に出席、(2時間×2回)/月に現場調査等)
10											
雇用人員数（実数） 計						6	3	0	0	総合計 (人)	
合 計 (1)						9			—		
合 計 (2)						9					

- *管理組織欄には、職員等が管理する公園名等に○印を記入すること。
 - *「常勤職員」とは、週40時間程度勤務し、貴団体が複数年にわたり雇用する職員をいう。
 - *「非常勤職員」とは、アルバイト、パートなど臨時に契約する職員とする。
 - *「その他」とは、派遣職員など、上記の雇用形態に該当しないものをいう。当該欄に記入した場合は、必ず「備考」欄にその内容を記載すること。
 - *「警備委託」とは、警備や時間外の施設管理等に必要な人員を委託によって充てる際に記入すること。
 - *本様式に書ききれない場合は、本様式を複数枚使用すること（右上の欄に枚数等を記入すること。）。
 - *役職については、有明テニスの森公園等を管理運営する上で必要と思われる役職（所長、警備員等）を記入すること。
 - *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すること。
 - *雇用形態については該当する欄に○印を記載し、それぞれの数を合計すること。
 - *総合計欄は、本様式を複数枚使用したときに、雇用形態の総合計を記載するために使用すること（1枚目に記載すれば足りる。）。
- この際、括弧書きで警備委託を除いた人数を記しておくこと。

組織名:有明テニスの森公園管理係(仮称)

管理公園:有明テニスの森公園

事務所:有明テニスの森公園管理事務所

役職/日・曜日	1 日	2 月	3 火	4 水	5 木	6 金	7 土	8 日	9 月	10 火	11 水	12 木	13 金	14 土	15 日	16 月	17 火	18 水	19 木	20 金	21 土	22 日	23 月	24 火	25 水	26 木	27 金	28 土	29 日	30 月	備考	
チーフスタッフ	◎	◎		◎	◎	◎		◎	◎		◎	◎	◎		◎		◎		◎	◎	◎		◎	◎	◎	◎		◎	◎			
クラブスタッフ①	○			○	○	○	◎	○			○	○	○		○	◎		◎	○	○	◎	◎	○	○		○	◎		○	◎		
クラブスタッフ②			◎	○	○	○	○		○	◎	○		○	◎	○		○	○	○	○		○		○	○	○		○		○		
クラブスタッフ③	○	○	○		○		○	○		○	○		○	○	○	○	○		○		○	○	○	○	○	○	○		○			
クラブスタッフ④		○	○		○		○	○				○	○	○		○	○		○	○	○	○	○	○		○	○	○	○	○		
クラブスタッフ⑤	○		○	○	○	○	○	○	○	○	○			○	○		○	○	○	○	○	○	○	○	○		○	○	○	○		
クラブスタッフ⑥	○	○		○	○		○	○	○	○		○	○	○		○	○	○	○	○	○	○	○	○		○	○	○	○	○		
クラブスタッフ⑦	○		○		○	○	○	○	○	○	○			○	○		○	○	○	○	○	○	○	○	○		○	○	○	○		
クラブスタッフ⑧	○	○			○	○	○	○		○		○		○	○				○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○		
サブスタッフ①~④	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2		
有明テニスの森公園 管理事務所長		③		③	④	③			③	③	③	③	③			③		③	④	③			③	③	③	③	③		③		東部地区 センター長兼務	
機動補修チーフ スタッフ① スタッフ②		④	④	④	④	④			④	④	④	④	④			④	④	④	④	④			④	④	④	④	④		④		維持修繕、緊急 補修等	
企画スタッフ					④														④												通常本社勤務	
技術スタッフ					④							②							④							②					通常本社勤務	
行事等					企画 全体会議														企画 全体会議													
出勤者計	9	7	7	7	11	8	9	9	8	8	8	8	8	8	9	9	7	7	7	11	8	9	9	9	8	8	8	8	8	8	8	

- (注)1 ◎印は、出勤日及び責任者
- (注)2 ○印は、出勤日
- (注)3 数字は、サブスタッフの人数
- (注)4 ○印の中の数字は、勤務時間数

(参考)

組織名:機動補修班

管理公園:海上公園全域

事務所:辰己の森緑道公園詰所

役職/日・曜日	1 日	2 月	3 火	4 水	5 木	6 金	7 土	8 日	9 月	10 火	11 水	12 木	13 金	14 土	15 日	16 月	17 火	18 水	19 木	20 金	21 土	22 日	23 月	24 火	25 水	26 木	27 金	28 土	29 日	30 月	備 考
機動補修チーフ		◎	◎	◎	◎	◎			◎	◎	◎	◎	◎			◎	◎	◎	◎	◎			◎	◎	◎	◎	◎			◎	
機動補修スタッフ①		○	○	○	○	○			○	○	○	○	○			○	○	○	○	○			○	○	○	○	○			○	
機動補修スタッフ②		○	○	○	○	○			○	○	○	○	○			○	○	○	○	○			○	○	○	○	○			○	
機動補修スタッフ③		○	○	○	○	○			○	○	○	○	○			○	○	○	○	○			○	○	○	○	○			○	
機動補修スタッフ④		○	○	○	○	○			○	○	○	○	○			○	○	○	○	○			○	○	○	○	○			○	
機動補修スタッフ⑤		○	○	○	○	○			○	○	○	○	○			○	○	○	○	○			○	○	○	○	○			○	
行事等																															
出勤者計	0	6	6	6	6	6	0	0	6	6	6	6	6	0	0	6	6	6	6	6	0	0	6	6	6	6	6	0	0	6	

(注)1 ◎印は、出勤日及び責任者

(注)2 ○印は、出勤日

- (2) 管理事務所と本社（グループ構成員を含む。）の連絡調整方法、役割分担、指揮命令系統について記入するとともに、その関係がわかる組織図（A4版：様式任意）を作成し、提出してください。また、組織として職員の技術や能力、接遇の向上を図るための貴団体の取組を具体的に記入してください。

■管理事務所と総括組織の役割分担、指揮命令系統

- （財）東京港埠頭公社の本社に公園事業部を置き、管理運営に関する基本的な方向を把握し、管理事務所長を通じて業務を執行させるとともに、東京都及び（社）日本テニス事業協会事務局との連絡・調整などを行います。災害時の対策本部設置についても、本社で行います。また、迅速な対応のために小規模緊急修繕専門チームである「機動補修班」を設置します。
- 管理事務所には現場の責任者として管理事務所長を置き、本社の指揮命令を受けて傘下のスタッフを統括して施設維持管理・運営管理及び一般予約・大会調整を行います。
- 協会事務局は、本社の公園事業部及び管理事務所と連絡・調整を行い利用促進イベント企画やスタッフの研修・講習会を担当します。
- 協会現場責任者として、特定のテニス事業者を配し、スクールの運営・利用促進イベントの実施部隊とし、管理事務所内及び協会事務局との連絡調整を行います。（別紙参照）

■職員の技術や能力、接遇の向上を図るための取組

私たちは、これまで培った受付案内、利用調整、苦情要望対応の接遇技術能力、施設修繕、植物の維持管理技術を保持しながら、次の取組により職員の技術や能力を向上させていきます。

① 行政代行能力の向上

公園行政やまちづくり行政への理解を深めるために東京都が実施する研修に積極的に職員を参加させる外、リーダーシップなど職員各職層に求められる技能・技術の向上のための研修を年間計画の中に組み込んで実施し、指定管理者として求められる行政代行能力向上を図ります。

② 維持管理能力の向上

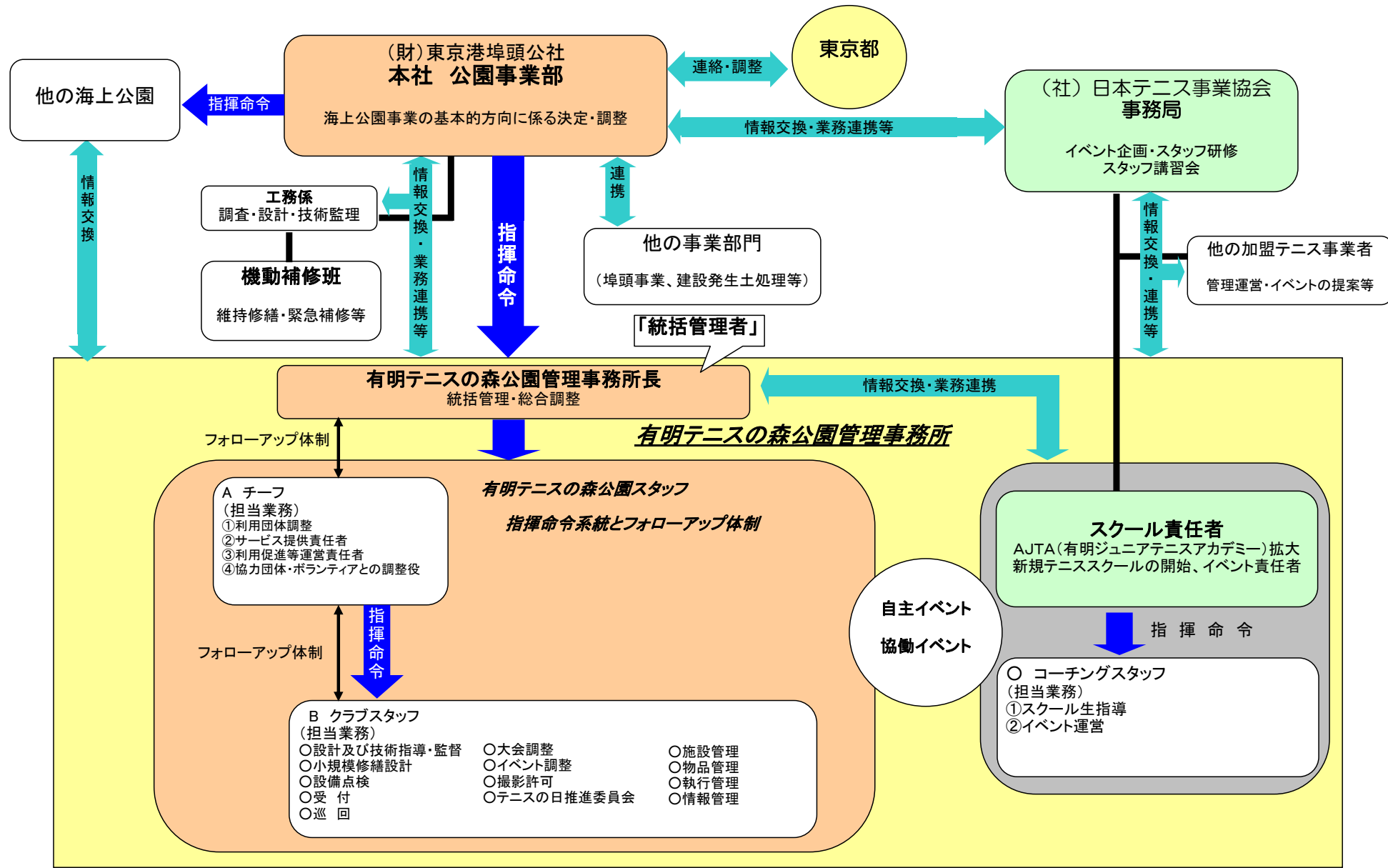
私たちは、テニス業界関係者を対象に講演、事例紹介、情報交換を行う「テニス産業セミナー」を開催し、民間テニス事業の現状や問題点の把握に努めてきました。さらに、技術研修を行い、屋外体育施設管理士や樹木医、土木・造園施工管理技士等の資格をもつ職員を育ててきました。今後、これら職員の専門的な知見や技術を日常の維持管理業務を通じて磨くとともに、テニススクール、自主イベントやコート整備、剪定教室の講習会等、協働事業の展開に活用していきます。

また、公園施設の総合的理解を深め、業務に役立てるために、職員が各種資格を取得することを奨励し支援するとともに、専門技術分野の情報に関する交流会を行います。

③ 接客・接遇能力の向上

私たちは管理スタッフ・コーチ・フロントスタッフを対象として、顧客サービスの質の向上を目的とした研修会「トップガンプロジェクト」を開催してきました。さらに、スタッフには、テニススクール・クラブでのフロント実技演習等を取り入れて、より高いサービスの具体例を学ぶ講習会を実施します。また、都民協働推進に必要なボランティアコーディネーター研修、個人情報保護や暴力団対策に関する研修など、最近の社会状況に対応した研修を重点的に実施し、実務に反映させていきます。

有明テニスの森公園 運営組織図



【3 管理運営計画】

- (1) 有明テニスの森公園をより多数の都民等に利用していただくには、その特性や都民等のニーズを把握し、施設の有効活用を図りながらその魅力とサービスを高めていく必要があります。このための取組について、体系的に記載してください。また、有明テニスの森公園の魅力を一層積極的に都民等へアピールする手法についても、併せて示してください。

■顧客満足度調査等によるニーズの把握

お客様の声は、窓口等で直接お受けするほか、意見箱、アンケート、メールなど様々な方法で受け取りますが、特に本公園の運営に関して独自で行った顧客満足度調査において、「テニスの後でくつろげるオープンカフェの設置」、「上級レベルのテニス大会・教室の開催」、「早朝や夜間の延長利用」など、具体的な都民のニーズが明らかになりました。これらのニーズをふまえて次の取組を行っていきます。

■魅力とサービス向上のための3つの取組（体系図は別紙参照）

① 幅広いプログラムの提供

競技指向の高い利用者ニーズに対して、「プロによるテニスクリニック」「上級者テニス大会」「有明杯大会（仮称）」を行っていきたいと考えます。また、展開中である「有明ジュニアテニスアカデミー」の拡充に加え、シニアクラスの利用拡大を図る企画や聴覚障害者・車椅子テニスの大会規模拡大を図り、子供からお年寄り、障害者やプロテニス選手までが有明に集まるような幅広いプログラムを展開していきます。

② 利用向上に向けた柔軟な制度運用

公共施設という性格上、一定の制限が設けられておりますが、私たちは、現場での裁量だけでなく東京都との調整により、最大限の施設の有効活用をめざします。利用者からのご要望を反映するために、第1段階として、「園地でのオープンカフェの設置許可」や「早朝や夜間利用時間の延長に向けた管理体制」、「閑散期の割引制度」等の調整を行っていきたいと考えます。

③ 都市型の立地特性に合わせた付帯サービスの提供

臨海副都心内に立地する有明地区では、平成18年度には、環状2号線の延伸、ゆりかもめの新駅「有明テニスの森」の開設が予定され、新たな都市機能が形成されつつあります。こうした都市型の立地特性にあわせたサービスを提供していきます。具体的には、会社や学校帰りの利用者や臨海部の観光客等に、いつでも「手ぶらでテニス」が楽しめるよう、テニス用品の貸し出し・販売、宅配便導入のサービスを提供し、期間貸しロッカーの設置を検討します。また、スタッフが「ラケットのガット貼りができる」体制を整え、テニス利用者をしっかりとサポートいたします。

■都民等への公園の魅力のアピール手法

インターネットのホームページによる本公園案内やイベント情報等を充実させ、公園の魅力をアピールします。ホームページは、障害をお持ちの方も支援技術を使ってホームページにアクセスできる「ウェブアクセシビリティ」の整備を行っております。また、各種イベントの開催や「デックス東京ベイスタジオ」等メディアとの連携、テニスの雑誌や関連企業との連携、全国のテニス事業者・プロ選手の活用により、本公園のPRと情報発信の強化を図ります。その成果をスタッフ会議やアンケート集計により評価することで、新たな改善課題を明確にし、さらなる魅力とサービス提供に反映させていきます。

(2) ボランティア団体、NPO、地元住民など、都民等との協働・連携について貴団体がどのように考え、推進していくのか具体的に記載してください。

私たちは、都民との協働や連携は、公園の価値を高める力であると考えております。私たちが築きつつある地域住民や利用団体等との連携は、本公園が持つ資源を活用し公園を活性化させるばかりではなく、人々が公園という価値に気づき、育てる気持ちを育むという意味でもとても大事な取組だと考えます。

当公園は、これまで、テニスの競技団体や大会主催者をメンバーとして、施設や運営のあり方について、意見交換し実際の運営に活かす「有明テニスの森公園利用者懇談会」を実施してきました。さらに、これからは、次のことに取組んでいきます。

■地域住民との協働による取組

当公園は、有明北地区の緑豊かなまちづくりの骨格をなすものです。地元地権者のまちづくり協議会である「有明をよくする会」と連携して、地元住民へ働きかけて、公園の植栽地や花壇の管理等の都民協働プログラムを開発し実施していきます。

■テニスボランティア拡充への取組

これまでも、(財)日本テニス協会との連携により、AIG オープンや全日本選手権、「テニスの日」の会場運営スタッフとして、スポーツ専門学校の学生によるボランティア活動を支援してまいりました。今後は、さらに拡充を図り、一般利用者を対象に「サポーターズクラブ（仮称：友の会）」を設置し、各種イベントや自主トーナメント等での協働を実施します。

(3) 都民等からの様々な要望、苦情に的確に対応するための具体的な考え方及び取組方法について記載してください。

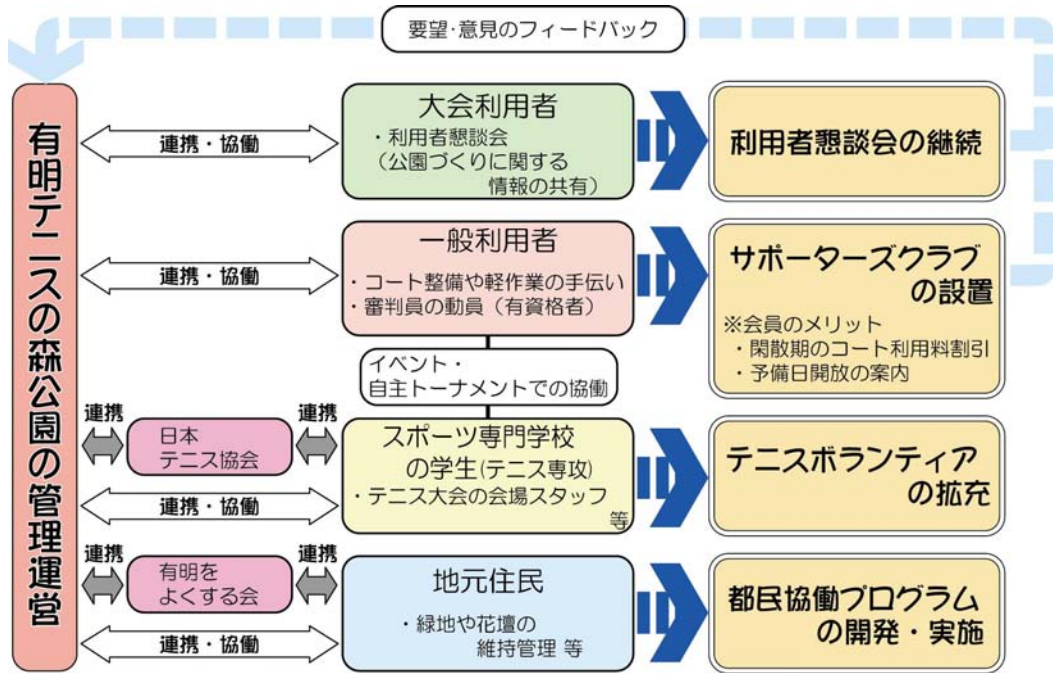
■要望・苦情に対する考え方

公園への要望・苦情は実に様々で、利用日の天候、利用時間、コート状態、クラブハウス利用の問題等、直接受けるものと東京都を経由して受けるもの、ウェブ上のものなど多様なチャンネルがあります。「雨でもプレーしたい」という反面、「雨が降りそうなので中止してほしい」という正反対の要望・苦情が寄せられることもあり、様々な公園利用者が存在するということを念頭に入れた管理運営が必要と考えます。利用者から寄せられる要望・苦情は「管理運営の新たなヒント」と考え真摯に受け止めて、管理運営業務に反映するとともに苦情削減にむけた取組を積極的に行っていきます。

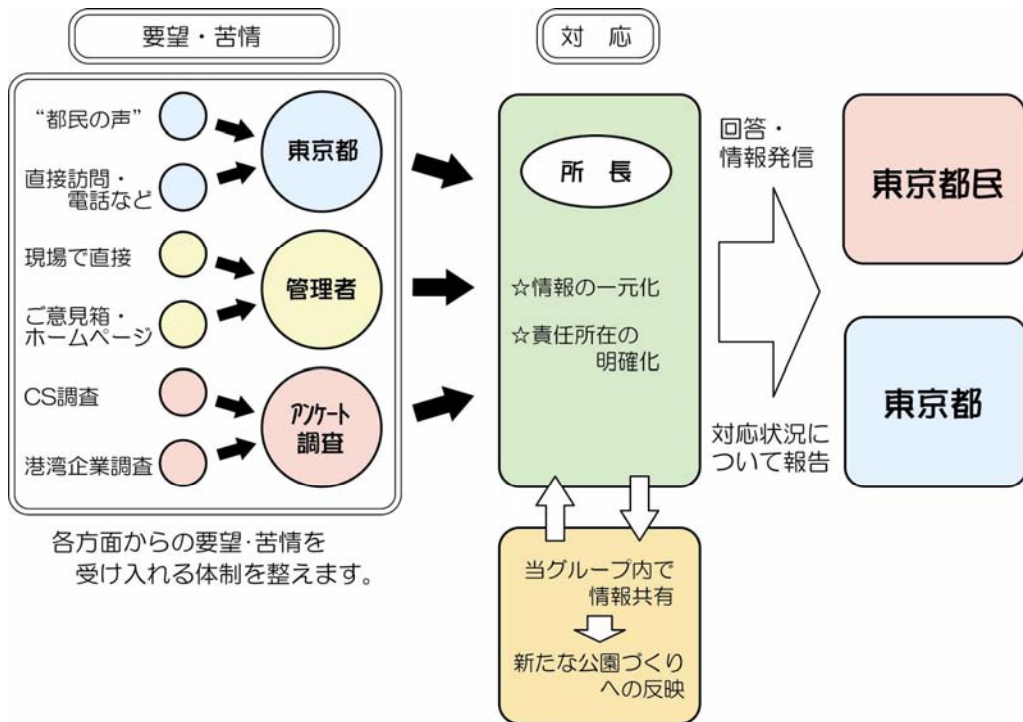
■取組方法

- ①どんな場合でもスタッフ全員が丁寧に誠意と責任をもって、公平に対応します。
- ②ご意見をお寄せいただいた方には、その日のうちに対処することを原則とします。なお、検討など時間を要する場合には、経過報告も含め後日改めて回答します。
- ③お寄せいただいた内容を組織として受け止めるために、社内 LAN で情報の共有化を図り、スタッフ会議で周知徹底します。また、よくある要望や苦情については、Q&A 方式などを用いて、ホームページなどで対応します。
- ④特に苦情については、管理事務所長のもと、処理状況を東京都へ随時報告するとともに、二度と同じ苦情をいただかないように、最善の努力をしていきます。
- ⑤要望・苦情をお寄せいただいた方の個人情報、個人情報保護法・公社の社内規定に則り、適切かつ厳重に管理します。

3 管理運営計画 (2) 別紙
都民との協働・連携



3 管理運営計画 (3) 別紙
要望・苦情への取組み方法



- (4) 有明テニスの森公園の魅力を向上させ、利用促進を図るため、指定管理者自らが経費を負担し、自主的な事業を実施することも重要となります。指定管理者として自主的な事業を行う際の計画内容を記入してください。

私たちは、テニスや散策を楽しみ、テニスの歴史と文化にふれることができる公園として本公園の魅力の向上や活性化、利用者要望の実現につながる様々な事業を展開したいと考えます。

■テニスのメッカとしてのステイタスを高める自主事業

テニス界におけるシンボリックな存在として本公園のステイタスをより一層高めるために、(財)日本テニス協会等との協働により、テニスの名場面や往年の名選手、テニス関連の用具等を展示する「テニス資料館」を有明コロシアムに開設します。さらに「テニス殿堂」の設置を検討します。

■稼働率向上と財政負担軽減に向けた自主事業

テニスは、レッスンを受けた経験がないと継続が難しいスポーツと言われます。私たちは、多くの都民が、テニスを覚え、楽しめるように、テニス教室を開催します。一般利用の妨げにならない範囲(4面)で、自主財源により屋根を設置し、稼働率の向上と東京都の財政負担の軽減に努めるよう展開します。

■東京都立海上公園パートナーシップ基金の設置と基金活用事業の展開

今後、協働事業が多くの場面で展開され、重要な位置を占めると考えられるため、海上公園を支援する個人や企業等からの寄付金及び公社の公益事業資金からなる基金を設置します。これを活用して講演会や地域ボランティア、テニスボランティアなどの協働事業を支援し、当公園の魅力の向上や活性化を図る事業を展開します。

【4 維持管理等計画】

(1) 有明テニスの森公園を適正に維持管理していく前提として、海上公園が果たす社会的役割や位置付けについて、貴団体がどのように認識されているのか、述べてください。

■有明テニスの森公園の経緯と果たす役割

海上公園は、大小の公園と緑道を配置し、既成市街地では実現し得なかった公園緑地のネットワークを実現してきました。有明テニスの森公園は、臨海副都心内の重要な緑道公園に位置付けられ、地域の緩衝緑地の機能も併せ持つ公園と認識しております。

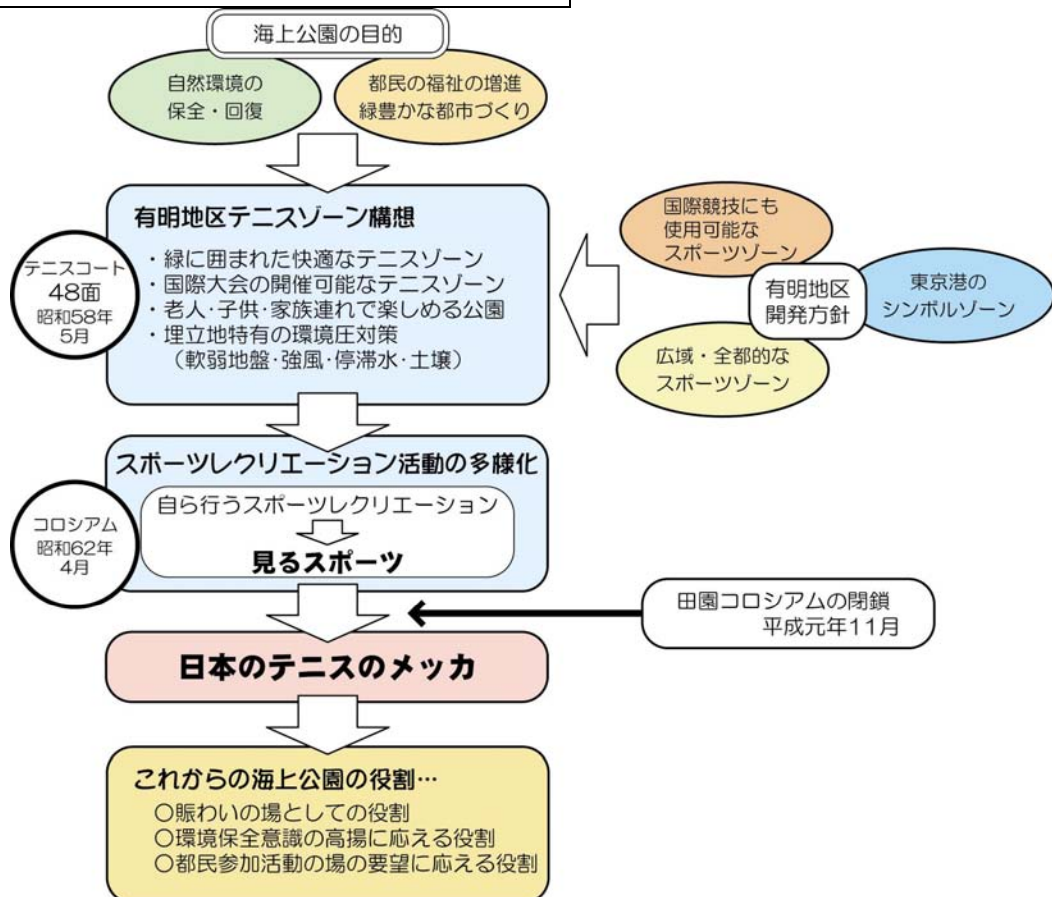
本公園は、緑豊かな都市づくりと都民の多様なレクリエーション需要の増大に対応するために、有明地区テニスゾーン構想のもとに生まれました。全都民的な利用を対象として、①緑に囲まれた快適なテニスゾーン ②国際大会の開催可能なテニスコート ③老人・子供・家族連れで楽しめる公園 ④埋立地特有の環境圧（軟弱地盤・強風・停滞水・土壌）対策の方針のもとに整備され、これらを配慮して維持管理してきました。

都民生活の質の向上と余暇の増大に伴い、スポーツ・レクリエーション活動は、自ら行うスポーツだけでなく、観るスポーツへと多様化し、海上公園のスポーツ・レクリエーション機能を充実させるため有明コロシアムが整備されました。これによりテニスの4大トーナメント会場に匹敵するセンターコートが誕生し、国際大会の開催などを通じ、日本のテニスのセンターコートとして賑わいを見せていると認識しております。

有明地区に限らず海上公園周辺では、都市機能配置が進み、都民のライフスタイルも変化してきました。イベントなどの賑わいの場としての役割、環境保全意識の高揚や都民参加活動の場の要望に応える役割等、新たな海上公園の役割を認識し、これからも適切な維持管理を行うことで海上公園の使命を全うしていくべきであると考えます。

4 維持管理等計画 (1)別紙

有明テニスの森公園の経緯と果たす役割



- (2) 有明テニスの森公園は、有明コロシアムといった大規模施設や 48 面ものテニスコートを有するとともに、緑地等の広い空間も確保されています。有明テニスの森公園を適正に維持管理するための基本方針について記載してください。

■施設の維持管理の基本方針

施設維持管理の目的は、施設や設備の機能（性能も含む）を十分に活用発揮させることにあります。そのためには、時間とともに機能が劣化していく状況を捉え、それを防止し、または劣化損傷したものを補修して耐力の復元、機能の回復、美観の向上を図っていきます。

■施設の特性を踏まえた維持管理

私たちは、各種法令および東京都の仕様等を遵守し、施設の配置や機能、利用実態によりゾーニングをして、維持管理を行います（別紙参照）。また、各種施設の延命化を検討するとともに、これまでと同様の維持管理水準を保っていきます。

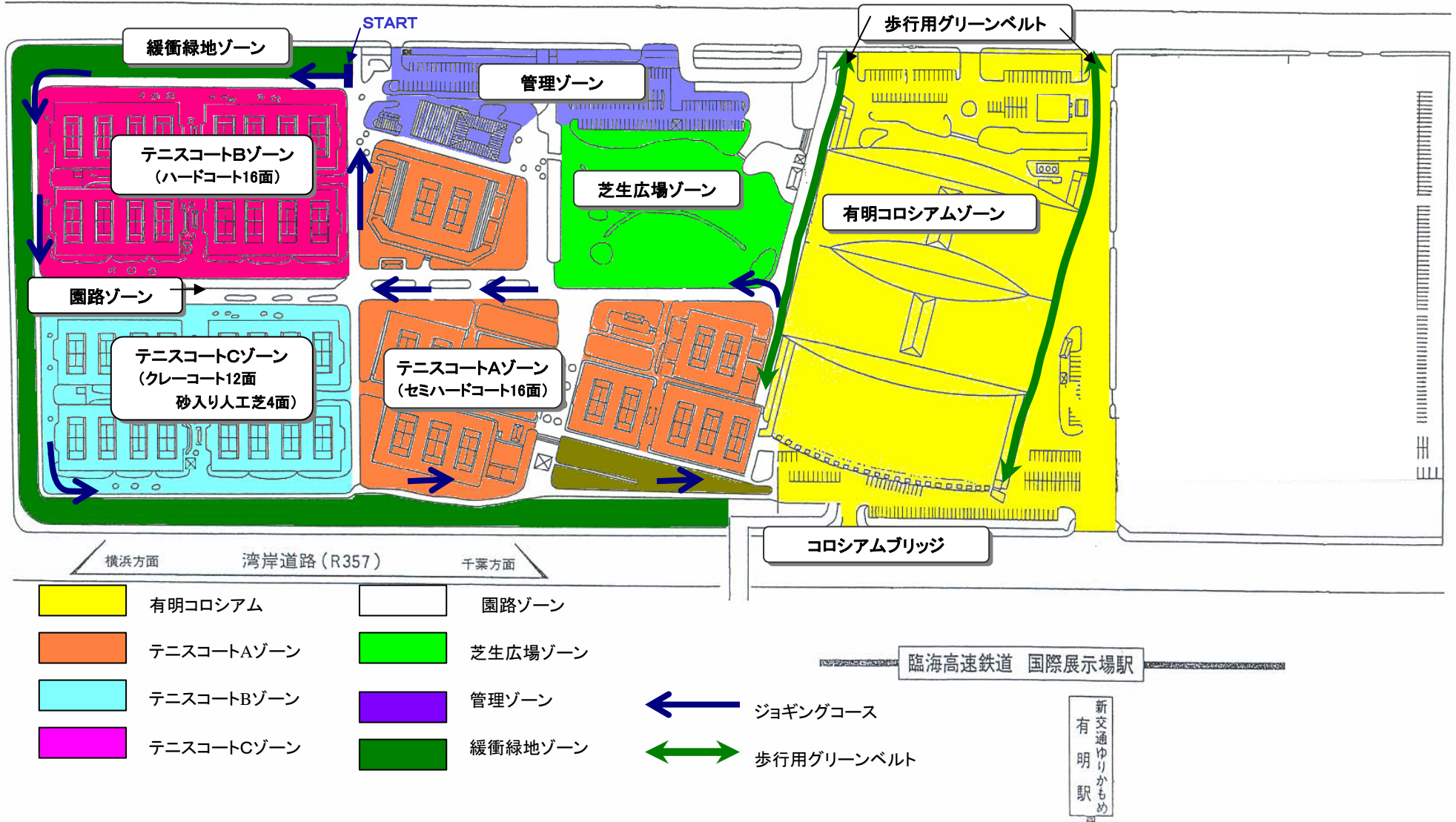
《ゾーン別の維持管理方針》

管理ゾーン	クラブハウスとして、受付では常時スタッフが丁寧な接客と清潔なフロントを維持します。また、ミーティングルームや更衣室、トイレは、お客様が安全かつ快適に利用できるよう、常に清潔な環境を維持します。
テニスコート (A・B・Cゾーン)	4種類のコートの特長性を把握したスタッフが、適切に管理し、周囲の植栽も含め、お客様に安全にプレー・観戦できる環境を提供します。 ○サーフェイスの変化（ひび割れ・亀裂）やプリスタリング（水の浸潤による表面膨張）を常にチェックし、サーフェイスを良好な状態に維持し必要により修繕を行います。 ○ナイター照明の電球切れ点検や交換、備品・用具の適正管理を行います。 ○コート周辺植栽は利用に支障の無いように適宜、剪定や枝抜きを行います。
有明コロシアム ゾーン	テニスの国際大会からサーカスなどのエンターテイメントまで、幅広いイベントを開催する施設です。建設されてから、相当期間が経過していますが、維持管理は、施設使用者や来場者の立場に立った高い質を維持します。 ○センターコート・観客席・便所の清掃、各部屋・通路の照明及び誘導灯の電球切れ交換を施設利用前日までに終えます。 ○可動式屋根、機械設備、照明、電光表示装置、音響機器、消防設備のほか、イベントの利用に際し使用が見込まれる機器は、スタッフによる通常点検の外、外注点検も含め万全の維持管理を行います。
緩衝緑地ゾーン	都・国道および高速道路の緩衝樹林帯として、遮蔽・防音・防塵・空気浄化などの生態機能を十分発揮でき、外周林としての景観を保てるよう管理をします。ジョギングコース周囲の樹木は、防犯対策上、通行や照明の支障にならないように管理をします。
園路ゾーン	公園の各ゾーンを結ぶ主要な動線であるとともに、緑道公園としての雰囲気を感じられる機能も有しており、並木は、剪定等により適度な間隔と見通しを確保し、木陰を創出します。
芝生広場ゾーン	本公園の中心部に存在し、多目的な利用に対応できるように、一般的なレクリエーション利用に適した草丈の管理を行い、周辺の樹木は、景観の演出や木陰としての役割を維持できるように管理をします。

■環境や福祉への配慮

私たちは、環境に配慮した維持管理を目指して、リデュース・リユース・リサイクルを徹底して行います。例えば、維持管理作業から発生する剪定枝葉や落ち葉のリサイクルを行います。また、車椅子通行に支障とならないような樹木管理や段差解消の工夫等ユニバーサルデザインに配慮した対応を実施します。

有明テニスの森公園全景図



- (3) 有明テニスの森公園を適正に管理するためには、東京都と連携を密にした上で、業務の内容を絶えずチェックする必要があります。維持管理業務を着実に遂行するための東京都との連携・協力・検査体制及び指定管理者による業務の指導・監督・検査体制について記載してください。

私たちは、これまで数多くの海上公園について東京都の委託を受け、それぞれの特性に応じた維持管理を行ってきました。これらの経験を通じ、東京都などの検査を受ける体制や外注業務に関する指導体制を確立してきました。私たちはこのようなしくみを活かしながら、今後指定管理者として以下のように着実に業務を遂行していきます。

■東京都との連携・協力・検査体制

維持管理業務は、指定管理者が管理運営方針や東京都の仕様に基づき、責任を持って行うべきものと考えますが、東京都とは十分な連携とお互いの協力関係を確立することも重要なことと考えます。このため業務の中で得られる管理への利用者要望や試行した管理技術、最新の技術情報などを、報告会や現地視察などの形で適宜、東京都にフィードバックする仕組みを整えます。

毎月の業務執行状況や年度末の履行状況などについては、以下により円滑に確認、検査を受ける体制を整え、業務を適切に進行管理していきます。

- ①私たちは、東京都からの確認・検査を受けるにあたり、東京都が定める監督基準や出来形管理基準等の規程を準用して事前検査を行い、規程に沿った速やかな検査資料の提出など受検を円滑に進めます。
- ②日頃から資料や画像などをデジタルデータ化して使いやすく整理し、受検時にも分かりやすい資料を用意します。
- ③受検にあたり、職員による事前の自己検査を徹底し、手戻りのないよう準備を整えます。

■業務の指導・監督・検査体制

外部委託で行う業務については、東京都の施工要領や監督基準を準用して業務の指導監督にあたっていますが、具体的には以下により業務内容をチェックして適切な管理水準を維持します。

- ①業務履行が確実に行われるよう綿密な事前協議や委託期間中の監督、仕様に基づく細部にわたる指示を徹底します。
- ②社内の造園・土木施工管理技士、造園技能士、樹木医等の資格をもつ職員により、適切な指導監督を行っています。
- ③業務の経過状況については担当の監督員が確認をしますが、履行完了については、監督員とは別の所属の経験豊富な職員を検査員として指定し検査を行います。
- ④検査員・監督員については、専門研修を行うなど検査能力の維持向上を図ります。



(4) 都民や東京都からの修繕等の要望に対してどのように対応するか、指定管理者としての考え方や対応姿勢について、経費支出の考え方を含めて記載してください。

■対応の基本姿勢

私たちは、公園施設の維持管理にあたっては、日常点検等予防保全の考え方で取り組みます。日々の巡回の中で、異常個所の早期発見に努め、不具合を未然に防ぎます。

特に安全に係る修繕等の要望については100%応えることを施設維持の基本と考え迅速な対応に努めます。迅速な対応のために修繕専門チームである「機動補修班」を設置し、小規模緊急な施設補修は、直営で修繕を行い必要により専門業者による修繕を実施します。

なお、不具合の状況や対応内容など修繕の履歴をデータ化し、情報の共有化と今後の修繕計画や東京都の改修計画立案に役立てます。

■優先度を考慮した方針

限られた経費の中で多くの要望に的確に対応していくため、都民や東京都からの要望があった場合には、優先度を考慮し、安全につながる事項を第一優先に対応します。

その他の機能・利便性・美観などに係る要望については、公園のコンセプトや運営の視点から、要望の重要度・施設の利用頻度・利用形態等を整理して対応の必要性や緊急性を判断し、優先順位をつけ東京都と協議しつつ速やかに対応していきます。

■経費支出の考え方

直営で修繕できるものは、スタッフで行い経費の節減に努めます。また、1件当たり30万円未満の修繕については、これまでの維持管理経験に基づき適切に経費を計上していますが、修繕経費枠を越えたものでも安全に関する要望など緊急性が高いものは、速やかに対応する必要があります。このような場合は東京都と協議し、委託費等の流用によりできるだけ迅速に対処します。

1件当たり30万円以上の施設補修費についても、前記の優先度を考慮した考え方により、東京都と優先順位を踏まえた調整を行い迅速に対処します。

施設補修費予算枠を超える要望については、優先度を考慮し委託費等の流用を考えるほか、下記のような新たな経費の確保を検討します。

① 公益事業からの支出の検討

安全に関わる要望などで緊急度の高いものに対応するため、公社自主財源である公益事業からの支出を検討します。

② 利用団体協賛やテニス愛好者・企業の寄付による修繕

日本のテニスのメッカとしてステイタスの維持・向上を図るために、本公園における利用団体協賛やテニス愛好者・企業の寄付による修繕も可能であると考え、積極的に協力を求めます。



- (5) 日々起こりうる事故の予防及び事故が発生した場合の応急対応について、有明テニスの森公園の特性を踏まえ、指定管理者としての危機管理に係る具体的な取組及び体制を記載してください。併せて、地震等災害の発生時における対応についても記載してください。

当公園においては、スポーツ施設の特性上、プレー中の不慮の事故や炎天下で選手や観覧者が熱中症になることもあります。有明コロシアムでは、多くの人が来場する国際大会や各種イベント開催時の危機管理対応が重要です。こうした状況を踏まえ、私たちは、全員が「**上級救命技能認定**」をうけているため、迅速かつ適切な対応が可能です。

■日々起こりうる事故の予防策

- 1 事故を未然に防ぐためには、危険を予知する心構えで、適正な公園利用がなされているか、施設が正常に機能しているかという視点で巡回や点検、監視を行います。また、そのデータを利用してハザードマップを作成し、管理スタッフ全員で情報を共有するとともに状況に応じて利用者への注意を促します。
- 2 熱中症予防のために夏季の期間は十分な水分を取り、直射日光を避け帽子などをかぶるように園内放送で定期的呼びかけます。
- 3 有明コロシアムでの大会、イベント開催時は、事前打合せ会議において、避難誘導マップ、マニュアルを作成し、事故・災害時のスタッフ間の連絡体制等をスタッフ全員に周知しております。
- 4 多くの来場者のある有明コロシアムでは、「自衛消防隊」を設置し、深川消防署員立会いのもと消防訓練を年2回実施し、通報訓練、初期消火訓練、避難誘導訓練等を行っており、今後も継続します。

■事故発生時の対応

- 1 日常管理で起こりうるケガ、火災などへの対応は、現場と本社が連携を図り、別紙図1のとおり迅速に行います。
- 2 重大な機能障害を起こす場合の事故対応は、特別な体制をしき、状況に応じて、東京都や関係機関と連携を図り、別紙図2のとおり迅速に行います。
- 3 大規模な事故等の発生時には、事故の社会的重要性に基づき、社内の体制を現場組織から本社組織へ切替えて、指揮命令の総括を本社組織が行い、現場スタッフは事実確認と情報収集を行います。
- 4 その際、報道機関や一般利用者、東京都など関係各所からの問合せが殺到し混乱することが予想されます。このため、現場責任者である所長に情報を一元化し、伝達手段として通信回線を確認し、迅速かつ適切に処理します。日頃から、カメラ付携帯電話を常備し、非常時の回線確保と画像情報の提供にも役立てます。
- 5 有明コロシアムでの大会、イベント開催時は、事前打合せ会議において、避難誘導マップ、マニュアルを作成し、事故・災害時のスタッフ間の連絡体制等をスタッフ全員に周知徹底しており、発生時には、イベント開催マニュアルどおりに迅速に対応します。

■地震等自然災害対策

- 1 地震等災害時には、公社で整備した「災害対策要綱」「災害対策マニュアル」などの規程に従い、災害対策本部を本社に設置し、災害の規模等の状況に応じた第1次から4次非常配備体制をしいて、東京都と連携して対応します。
- 2 台風・高波・高潮などに関する災害関連情報を東京都やマスコミを通じて速やかに入手し、公園利用者に迅速に伝え、必要な場合、速やかに避難誘導を行います。
- 3 危険箇所については、立入規制など2次災害に繋がらないよう迅速に処置します。
- 4 本公園の位置する「有明・東雲地区」は、「地区内残留地区」に指定されており、避難計画人口は16,600人と想定されています。公園スタッフは、簡易トイレや被災情報掲示板の応急設置などのノウハウを身につけているため、災害時に迅速に対応いたします。
- 5 被災状況や対応経過などは、東京都に第1報で概要、第2報で詳細を迅速かつ的確に報告します。

4 維持管理等計画 (5)別紙

事故発生時の対応

図1：日常管理で発生する事故

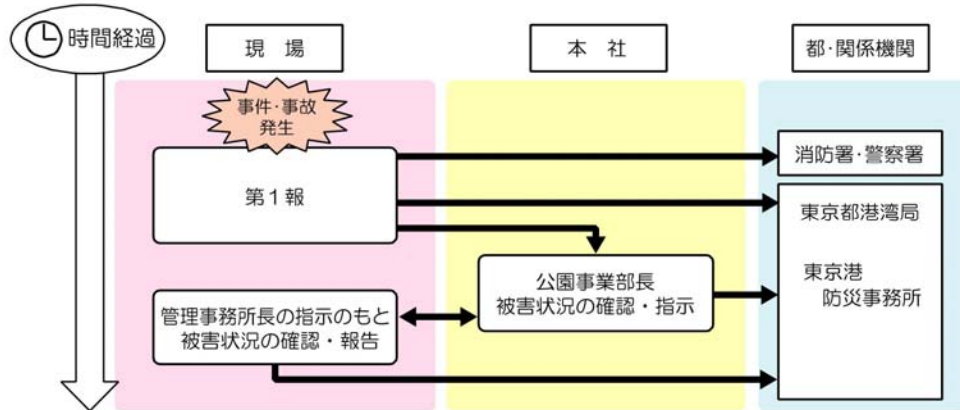


図2：重大な事故

