若 洲 海 浜 公 園 事 業 計 画 書

若洲シーサイドパークグループ

指定管理者候補者の提案額

1 施設名称

東京都立若洲海浜公園

2 指定管理者候補者

若洲シーサイドパークグループ (構成)

東京港埠頭株式会社 株式会社ティアンドケイ 特定非営利活動法人マリンプレイス東京

3 収支計画書

(単位:千円)

項目	令和2年度	令和3年度	令和4年度	計
総支出額(A)	537,736	537,736	537,736	1,613,208
利用料金収入(B)	741,068	741,068	741,068	2,223,204
納付金(B-A)	203,332	203,332	203,332	609,996

2 管理に関する基本的理解

(1) 海上公園施設を管理運営するに当たり、指定管理者の役割を踏まえたうえで、 基本的な考え方を記入して下さい。

I 当グループが考える若洲海浜公園指定管理者の役割

都立海上公園は、「海の都民への開放と自然の回復」を理念に据え、都民が自然と触れ合いながら 様々なスポーツ・レクリエーション活動を楽しむ場を提供するため、臨海部に個性ある公園や緑地を効 果的に配置した特色ある公園群です。

当グループは、この海上公園の一大拠点である若洲海浜公園の指定管理者を2期14年間務め、東京都の行政代行者として公平・公正な取り扱いのもとお客様へサービスを提供し、適正かつ効率的な維持管理を推進するなど、公の施設としての意義を高めてきました。

本公園を管理運営するに際しては、これまで培った経験・ノウハウを最大限に活用しつつ、多様なニーズに的確に応えた上、よりお客様の満足する質の高いサービスを提供し、管理運営の効果・効率性を向上させることで、指定管理者としての役割を全力で果たしていきます。

また、オリンピック関連施設としての本公園の役割をしっかりと理解し、準備から開催まで、大会関係者等との調整などに積極的に協力することで、東京2020大会の成功に寄与します。

Ⅱ 管理運営の基本的な考え方

当グループは、「若洲海浜公園業務内容及び管理運営の基準」で掲げられる運営目標の実現に向けて、以下の基本的な考え方に基づき、創意工夫をもって取り組んでいきます。

【ゴルフリンクス】

①公営ゴルフ場として誰もが利用しやすい管理運営

都民向けのサービスや若年層からシニア、女性層など多様なお客様を対象にした事業を展開するとともに、情報弱者にも配慮した電話受付に努めます。

②予約から精算まで、丁寧でスムーズな運営

WEBによる予約受付システムの導入や、プレースタイルにあわせた利用プランの提供、円滑なプレー進行管理、ニーズを反映したレストラン運営等に加え、スタッフ教育徹底を図り、利用者満足度を高めていきます。

③事故防止の徹底及びお客様の安全確保

点検により発見した不具合は、深刻度や緊急性を見極めて、優先順位をつけながら修繕や安全 措置を行います。また、熱中症、落雷、打球事故等の防止策に取り組み、お客様に安全安心を 提供します。

<u>④ハイレベルなコースコンディションの維持</u>

グリーンやフェアウェイの補修・改修を適切に行い、ハイレベルなコンディションを維持する とともに、シーサイドコースの美しさを追求した景観づくりにも配慮することで、お客様が非 日常を楽しむ空間を創出します。

⑤清掃や衛生管理を適切に実施し、快適な時間を提供

トイレや更衣室、浴室などの施設を中心に、清掃、衛生管理を徹底します。

【海釣り施設及び関連園地】

①快適に施設を楽しんでいただく取組み

海釣りやサイクリングなど様々な目的で来られる幅広い年齢層のお客様が快適に過ごせるよう、 マナー向上に向けた各種取組や利用者サービス向上に向けた自主事業を展開します。

②地元行政等との密接な連携

区立若洲公園スタッフとの協働体制により、日常の安全管理や事故発生時の初期対応を的確かつ効率的に実施します。また、近隣企業と協働で防災対策に取り組むとともに、立ち入り禁止 区域侵入者に対しては、適宜警察等の地元行政と連携して改善を図ります。

③施設の特徴を活かした利用者拡大策の展開

各種媒体での積極的な広報活動に加え、若洲海浜公園の特徴や区立若洲公園との一体性等を最大限に活用した自主イベントを開催することで、公園の様々な楽しみ方を提供し、お客様の更なる拡大を図ります。

④快適に楽しめる清潔な環境の維持

日常巡回時のごみ拾いや清掃等を徹底し、お客様が快適に過ごせる清潔な環境を維持します。

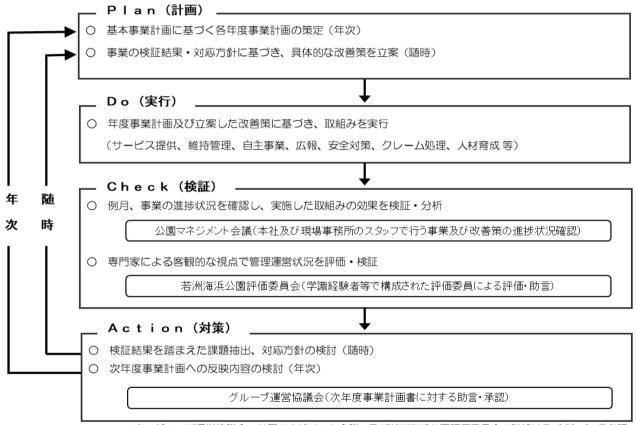
⑤安全確保に向けた点検等の適切な実施

日常点検や定期点検により、護岸の不具合や自転車走行時の支障箇所等を発見した際は、迅速かつ適切に対応し、施設や設備を常に良好な状態に保つことで、お客様の安全を確保します。

上記の目標の実現にあたっては、PDCAサイクルを活用したマネジメントシステム(別図参照)により、客観的に事業の推進・検証・改善を行い、着実に管理運営の質を高めていきます。

若洲マネジメントシステム

管理運営全般の業務を、PDCAサイクル活動を使って計画的に検証、改善します。



※ グルーフ運営協議会、公園マネジメント会議、及び若洲海浜公園評価委員会の詳細は5(2) I-④参照

(2) ゴルフリンクス、海釣り施設、関連園地それぞれについて認識している課題 を挙げ、それに対して貴団体の活かせる経験・ノウハウを記入して下さい。

I ゴルフリンクスにおける課題及び活かせる経験・ノウハウ

プレー満足度の向上

多くの利用を受け入れながら、それぞれのニーズに応えプレー満足度をより高めていくことが課

題であると考えています。 若洲ゴルフリンクスは、都心に近い位置にありながら、三方を海に囲まれ、緑豊かな自然の魅力 を感じられるゴルフ場として、年間6万人を超えるお客様が利用しています。

利用が多くなることでプレー中や、ハーフターン時の待ち時間が長くなります。当グループは、 これまでの管理運営で培った経験によるノウハウを活かし、待ち時間を短縮させプレーの円滑化に

また、サービス面においても、ニーズの高いセルフプレー日の拡大や薄暮プレーを導入し、多様 化するプレーススタイルに応えてきました。こうした取組みにより、総合満足度に関するアンケー ト結果で高評価を頂いており、年間を通じて多くのお客様に選ばれるゴルフ場となっているものと 認識しております。

当グループは、多くのお客様に満足していただけるようニーズをしっかり把握・検証し管理運営 に反映させ、プレー満足度の向上を目指し運営していきます。

コース管理における課題

若洲ゴルフリンクスは、廃棄物の埋立により造成された土地であるため、地盤沈下やガスの発生 が現在も続いています。こうした環境の下、年間を通じて美しく良好なコースコンディションを維 持することが課題であると考えています。

コースは病害虫による被害や地盤沈下に伴う排水不良に起因する雨水滞留による被害を受けると

良好な状態に回復させるまでに時間を要するため、きめ細やかな日常管理が求められます。 当グループは、これまでの管理で蓄積した経験と土壌分析等の科学的データに基づく、先進技術 と特殊機械を駆使した当グループ独自の管理手法により、年間を通じて高いクオリティを維持して 多くの利用ニーズに耐えるコースづくりをしていきます。

③ 安全対策の構築

若洲ゴルフリンクスは、多くのお客様がご利用されるため、事故が発生した場合でも迅速に対応 できる体制を日ごろから整えるとともに、事故を未然に防ぐことが課題であると考えます。

当ゴルフ場は海浜公園の中にあるため、ゴルフ場外への飛球については、防球ネットの点検やテ ィーイングエリアの位置補正、フェアウェイラインの変更による打球方向の誘導等、管理上の工夫 をして事故発生の抑制に努めてきました。

また、熱中症などの急病人対応においても、迅速に対応できるよう、全スタッフが救命技能認定 を取得するとともに、AEDを適所に配置する等、危機管理体制を整えて管理してきました。

当グループは、事故を未然に防ぐことを第一として引き続き安全対策に万全を期していきます。

Ⅱ 海釣り施設及び関連園地における課題並びに活かせる経験・ノウハウ

① 若洲ヨット訓練所、区立若洲公園との一体管理

海釣り施設及び関連園地には、眺望の良いサイクリングロードや緑地がある他、ヨットを楽しめ るヨット訓練所、キャンプやBBQの楽しめる区立若洲公園が隣接しています。

公園を利用するお客様は、連続する公園施設として様々な楽しみ方の出来る仕組みとなっている ことから、それぞれの施設の特性や環境を十分認識し、連携して公園の管理運営を行っていくこと が課題であると考えています。

これまでも、各施設の特性を活かしたネットワーク性のあるイベントの実施や、各施設の利用状 況を相互に把握・共有して、お客様からの問合せに全施設で対応できるよう工夫して管理してきま した。さらに、災害、事故発生時には、若洲海浜公園管理事務所長の指揮の下、各施設から必要な 人員を即座に工面・配置し迅速に対応してきました。

当グループは、これまで培った経験やノウハウに加え、若洲ヨット訓練所と区立若洲公園の同-の指定管理者である強みも活かした管理運営を行います。

なお、2020年東京オリンピック・パラリンピック競技大会に向けては、大会期間中の安全安心 かつ快適な公園環境を維持するため、各施設が連携を一層強化し、情報共有と利用者周知を徹底す るとともに、若洲地区全体で協力体制を構築し適切に対応します。

3 管理運営面の取組

(1) 利用者サービスの向上を図るための取組について具体的に記入して下さい。

また、利用者サービス向上に向けた自主事業の実施予定がある場合は、併せて記入

して下さい。※ゴルフ場、海釣り施設及び関連園地それぞれについて記入

I ゴルフ場の利用者サービス向上に向けた取組

当グループは、高いコースクオリティを維持しながら、ホスピタリティ溢れる接遇やきめ細やかなサービスを徹底し、お客様一人ひとりに適確なサービスを提供することで、より満足度の高い施設運営を行い ます。また、品質管理チームが第三者意見の聴取やアンケート調査をもとに、お客様の声を検証し、運営 に反映することで、満足度を常に向上させていきます。

①コースクオリティの追求とハイレベルなコンディションの維持(『4維持管理面の取組』詳細記載)

②計画的な受け入れによるプレー満足度の向上

- 適宜適切な巡回等により、コース内における待ち時間の短縮を行い、プレーの円滑化を図ることで、 利用者満足度を向上させます。
- •季節毎に変化する日没時間を考慮して、組数を計画的に設定するとともに、翌日の天気や風向き予 測に基づき、ティーマークやピンポジションを決め、日々のコース難易度を均一化して、プレー時 間をコントロールします。

- ③ホスピタリティ溢れる接遇とお客様の目線に立った質の高いおもてなし・アンケート調査等をもとに、利用者ニーズを的確につかみ、一つひとつ丁寧かつ柔軟に応え、予約 からホールアウトまで満足度の高い施設運営を行います。 (別図1)
- 予約は、原則としてWeb受付とするとともに、情報弱者にも配慮して電話受付も併用します。
- 知識と経験豊富なスタッフによる格別のホスピタリティを提供するとともに、外部講師等による研 修や協力体制により、更なるサービスレベルの向上を図ります。

④誰もが<u>利用しやすい環境づくり</u>

- アメニティグッズの充実やプレーを快適に楽しめるコース設定等を行い、女性が利用しやすい環境 をつくり、満足度を向上させます。
- 都民の日に、安価なプレー料金で楽しんでいただける都民感謝デーを開催します。
- ・シニアや障害者の方々への対応として、乗用カートを導入します。

【利用者サービス向上に向けた自主事業】

キャディ事業	技術、接遇、危機管理、状況判断能力の備わった質の高いキャディの配置	
カート事業	シニア層や障害者の方々への対応として乗用カートを導入	
レストラン・売店	栄養バランスのとれたメニューづくりや季節にあわせた商品提供の充実	
宅配便サービス	公共交通機関でお越しのお客様への利便性を向上	
練習場 営業時間延長等	ニーズの高い夜間(17:30~22:00)の営業 等	

Ⅱ 海釣り施設及び関連園地の利用者サービス向上に向けた取組(別図2)

公園に来園されるお客様の目的は、海釣り、サイクリング、ジョギング、散策等様々です。管理運営 にあたっては、それぞれのお客様が安全安心かつ快適に楽しめるよう、サービスを向上させていきます。

①きめ細やかな施設管理

(日々の巡回によるサイクリングロードや海釣り施設の安全点検、清掃、樹木管理)

- ②積極的な情報発信(HP・Twitter等/施設紹介・おすすめスポット、釣果・イベント情報等)
- ③利便性向上(区立若洲公園や売店と連携したサービス提供(手ぶらで釣り))

④マナー向上

(巡回による声掛け、警察や釣り関係団体との連携による不法侵入者対策や釣りマナー教室)

【利用者サービス向上に向けた自主事業】

釣場クリーンアップ	ボランティアとの釣場クリーンアップ活動
環境美化活動受入れ	企業や団体による環境美化活動の受入
稚魚放流	関係団体との連携による稚魚(カサゴ等)放流

別図1 予約からお帰りになるまでのきめ細やかなサービス

①予約 〈写真:Web予約 空き状況案内画面〉 利用者ニーズに応え、予約(電話、Web)の利便性を さらに向上させ、海上公園に相応しく、誰もが使いや すいシステムの構築を行います。





②ご来場~受付 〈写真:ポーター係によるお出迎え〉高い接遇能力を習得したスタッフの心地良いおもてなしで、お出迎えを行います。 また、季節に応じたサービス品やアメニティグッズを充実させ、満足度の高い利用環境を作り上げます。



1

③スタート 〈写真:キャディによるホール案内〉 安全安心にプレーを楽しんでもらうため、ルールや マナー、ホールごとの攻略ポイントをわかりやすく 伝えます。



1

<u>④プレー</u> 〈写真:ピンポジションの設定〉 天気や風向き予測に基づき、ティーマークやピン ポジションを決め、コース難易度を均一化して、 プレー時間をコントロールします。





⑤休憩(食事) 〈写真:豆腐ハンバーグと十六穀米のひじきご飯〉健康なゴルフライフを手助けする栄養バランスのとれたメニューづくりを実施します。





<u>⑥ホールアウト〜精算〜お帰り</u>〈写真:フロント係によるお見送り〉 また来たいとお客様に感じてもらえるよう、心を こめた「ありがとうございました」を伝えます。



別図2 利用者サービス向上に向けた取組

施設の安全点検



SNSよる情報発信



釣場クリーンアップ



3 管理運営面の取組

(2) 利用者の拡大を図るための取組について具体的に記入して下さい。

また、利用者の拡大に向けた自主事業の実施予定がある場合は、併せて記入して下さい。※ゴルフ場、海釣り施設及び関連園地それぞれについて記入

I ゴルフ場の利用者拡大に向けた取組

東京都唯一の公営ゴルフ場として、ゴルフ需要の創出とゴルフ人口の拡大を図るため、ゴルフ団体との連携によるレッスン(初心者向け等)や一般開放等を通じ、ゴルフの魅力を広く都民にアピールしていきます。

また、多様化する利用者ニーズに的確に応えるため、営業日を増やして運営の効率化を実現させ、一 人でも多くのお客様に満足いただける施設運営を行います。

①公営ゴルフ場の意義(別図1)

- ・ジュニア育成や親子で楽しめるレッスン、シニアや若年層等の多世代を対象としたレッスンを開催し、ゴルフの魅力を伝え、ゴルフ人口の拡大を図ります。・コースの一般開放等を通じて緑あふれるコースの景観を楽しんでもらい、ゴルフへの興味を喚起
- コースの一般開放等を通じて緑あふれるコースの景観を楽しんでもらい、ゴルフへの興味を喚起させ、新たな利用者層の開拓につなげるとともに、ごみの埋め立て経緯や豊かな自然を守る東京都の施策を広く周知します。

②プレースタイルの多様化や幅広い利用者層への対応(別図2)

- セルフプレーをはじめ、スループレー、9ホールプレー等のプレースタイルに対応します。
- ・休場日を活用して、障害者や女性等の利用を促進する優待デーを実施し、利用者層のさらなる拡大をおこないます。
- ・利用者アンケート等のほか、当グループ構成員の㈱ティアンドケイがゴルフ業界で築きあげた、 各団体との信頼関係により得た情報から市場ニーズを読み取り、サービスに反映します。

③利用機会の創出

- ・先進技術と特殊機械を駆使することで、コース管理作業の効率化を最大限図り、コースメンテナンスに要する時間を短縮させ、営業日の拡大を図ります。(別図3)
- 季節やプレースタイル等に適した進行表を細やかに設定するとともに、柔軟な運用を行うことでお客様に快適なプレー時間を提供し、リピート率を向上させます。(別図4)

【利用者拡大に向けた自主事業】

ゴルフ場一般開放	緑あふれるコースの景観を楽しみながら、ゴルフへの関心を促します	
シニア&親子レッスン会	ゴルフ団体と連携して、シニア・親子のレッスン会を開催	
ゴルフスクール&レッスン	ゴルフ団体と連携して、幅広い年齢層の初心者を対象にレッスン開催	
ゴルフアカデミー	小中学生に基礎からコースデビューまでスクール形式で実施	

Ⅱ 海釣り施設及び関連園地の利用者拡大に向けた取組(別図5)

海釣り施設及び関連園地の特徴を活かすとともに、隣接する区立若洲公園等と連携した多種多様なイベントを通じて、一体型公園での楽しみ方を紹介し、利用の拡大につなげていきます。 併せて、 江東区民まつりといった大規模イベントでの公園紹介や他公園、駅や幼稚園等への公園パンフレットやイベントポスター、チラシの配布等を通じて積極的な広報活動を行っていきます。

【利用者拡大に向けた自主事業】

海釣り施設を活用 したイベント	①親子釣り教室 ②釣りとBBQ体験(区立若洲公園連携イベント) ③初心者ファミリー釣り教室 ④釣りのマナー教室(①~③開催時に同時開催)
	①シーフロントミュージアム(宝探しゲームやワークショップ、ヨット体験等)②海沿いの公園ガイドツアー(隣接の海沿いの公園をめぐるガイドツアー)
公園のPR活動	①大規模イベントでの広報活動(江東区民まつり等) ②他公園、駅等での広報活動(他海上公園、ゆりかもめ駅、釣りショップ、幼稚園等)

別図1 公営ゴルフ場の意義



ジュニア育成レッスン風景



ゴルフ場一般開放(芝すべり)



館内パネル展示(埋め立ての経緯等)

別図2 プレースタイルの多様化や幅広い利用者層への対応



障害者ゴルフ大会



レディースデー



近隣ゴルフ場調査報告会

別図3 コース管理作業の効率化

■特殊機械の活用



別図4 進行表の柔軟な運用

■ハーフターン時間の設定および案内



キャディマスター室で事前に設定した細やかな進行表を基に、当日の全体的なプー します。

キャディマスター室

別図5 利用者サービス拡大に向けた取組

海釣り施設でのイベント 海釣り施設を活用した、親子や 初心者向けの釣り教室、区立若洲 公園との連携による釣りとBBQを 楽しむイベント等を開催。写真は 親子釣り教室の集合写真

公園全体を活用したイベント 公園全体を活用したベントと して、シーフロントミュージア ムや公園のガイドツアーを開催。 写真はシーフロントミュージア ムの中の集まれチビッコアー ティストの様子



公園のPR活動 公園のPRとして、イベントでの 公園紹介や駅等へのチラシ配布等 を実施。写真は江東区民まつりで のPR活動の様子





管理運営面の取組 3

(3)災害・事故等の防止のための計画、緊急時の対応を記入して下さい。

※ゴルフ場、海釣り施設及び関連園地それぞれについて記入

I 事故防止の取組み

当グループは事故の予防管理を最も重視するとともに、これまでの管理ノウハウを活かして、施設特 性に応じた危機管理対策を以下のとおり実施します。

【ゴルフ場】

- ・キャディがプレー中に起こりうる危険を常に予知・判断し、打球事故等を未然に防止します。
- ・雷等、プレー中の急激な天候異変には気象予測システム等を活用し、適切に避難誘導を行います。
- 夏季を中心とした熱中症発症防止のため、水分や塩分の補給をサービスするほか、声掛けや掲示物 等による注意喚起、日傘等の使用を励行するほか、必要に応じて経口補水液を提供します。
- 全スタッフが上級・普通救命技能認定資格を取得し、心肺蘇生やAEDの操作方法を習得するほか、 AEDを適所に配備して、有事の際、迅速に対処します。
- コース内の樹木や地盤、施設等を日常的に巡回点検して、プレー中に支障となる不良箇所を発見 し、迅速に対処することで、不慮の事故やケガを未然に防ぎます。

【海釣り施設及び関連園地】

- ・転落防止柵等の基本施設、生命を守る設備・用具は巡回点検を徹底して常に機能を正常に保ちます。・水域施設(灯浮標等)は、陸と海から巡回点検を徹底し、漂着・漂流物にも細心の注意を払います。
- ・救命具着用の推奨、毒魚等の危険生物の注意喚起を園内掲示や巡回時の声掛けにより行います。
- 立入禁止区域への侵入等の危険行為は、警察や東京都と密な連携を図って厳重に対応していきます。
- ・雷、強風や波浪等の異常気象時には、気象予測システム等でリアルタイムに情報を把握し、区立若 洲公園の園内放送やスタッフの声掛けにより避難誘導を行います。
- 関連園地のサイクリングロードでは、舗装や水たまりの異常、樹木や植栽による死角が生じないよ。 う、巡回・点検・改善を徹底し、施設の現状に起因する事故を未然に防ぎます。

Ⅱ 緊急時・災害発生時の対応

【緊急時(事故等発生時)の対応】

緊急時には、別図1のような初動体制のもと、迅速かつ的確な応急措置により影響を最小限に留め、 適時適切に東京都への報告を行うとともに、その重要度に応じて、以下のとおり対応します。

- ・ケガ人や病人が発生した場合は、救急箱やAED、救護室を備え、上級・普通救命認定者が応急処 置及び介護も含め、迅速かつ適切に対応します。また、医療機関との連絡体制も確保します。
- 海釣り施設での事故等は、施設との緊急連絡設備を設置する区立若洲公園と連携して対処します。

② 公園機能に影響をもたらす事故や事件

- ・台風や大雪等、自然災害による施設損壊や機能不全には、維持管理の専門チームが迅速に対処し、 次災害を防止するとともに、早急な復旧への対応を検討・実行していきます。
- 事件が発生した場合は、事実確認や現場保全など初動を迅速に行うとともに、情報の正確性を確保 し、東京都、警察など関係機関と緊密な連携をとって対応します。

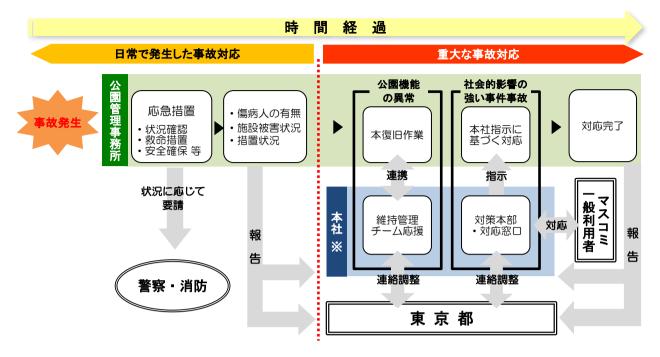
③ 社会的影響の強い事故

• 社会的影響が想定される施設の大規模被害等は、対応窓口を東京港埠頭㈱本社とし、現場と連携し て的確に処理します。また、東京都等行政機関との連絡には専用回線を確保し、情報の混乱を防止 しながら対応していきます。

【災害時発生時の対応(別図2)】

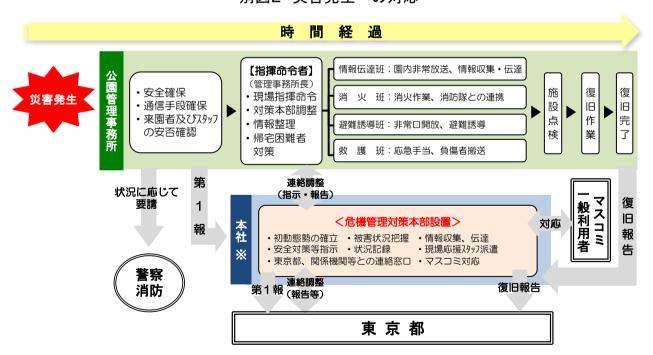
- ・地震等による発災時には、東京港埠頭㈱の「大規模地震発生時初動対応マニュアル」並びに「緊急 時アクションマニュアル」に基づき、お客様の安全確保を最優先した上で、通信手段を確保し、関 係機関及びグループ内に現場の正確な第1報を伝達するとともに、応急措置等を施します。
- ・並行して東京港埠頭㈱本社に危機管理対策本部を設置、指揮命令、関係機関との連絡、情報を一元 化して本格対応のための体制を整え、お客様の安全確保を第一とした迅速な対応を進めます。 この際、災害時の記録は保全し、今後の改善に役立てます。
- ・地震等の発災時には、帰宅困難者が多く発生すると考えられます。有事には、近隣施設、企業とも 連携し、施設に備える災害用備品を活用しながら、公園管理事務所に積極的に受け入れ、交通機関 の回復や公の支援が届くまで行政代行者として安全の確保に全力を尽くします。

別図1 事故発生への対応



※ 東京港埠頭㈱ 本社

別図2 災害発生への対応



※ 東京港埠頭㈱ 本社

4 維持管理面の取組

日常的、定期的な安全管理、清掃、施設・設備保守点検等について、どのように 工夫して取り組むか記入して下さい。

※ゴルフ場、海釣り施設及び関連園地それぞれについて記入

I 若洲海浜公園全体の維持管理に関する課題

若洲海浜公園は、堆積ゴミにより造成された埋め立て地という世界的にも唯一で、地盤沈下やガスが発生する等、過酷な環境下にあります。そのような中、ゴルフコースを良好な環境に維持するには、特殊かつ非常に高度なコース管理技術が必要とされます。また、開設以来30年が経過した今、クラブハウス等の建物や関連園地の施設、設備の老朽化が著しく進んでおり、お客様の利便性確保に向けては、日常点検を通じた不具合箇所の早期発見と、迅速な対応による予防保全的管理が求められています。

Ⅱ ゴルフ場の維持管理の取組

お客様が快適な時間を過ごせるよう、(1)グリーンやフェアウェイの補修等を適切に行い、ハイレベルなコースコンディションを維持する。(2)清掃や管理衛生を適切に行うことを維持管理目標とし、(3)東京都の仕様書を遵守した上で、土壌の物理科学性やガス調査、芝草の科学的分析等を定期的に行い、14年間の経験から得た管理ノウハウを駆使して日常の維持管理業務に取り組みます。

①地盤特性に的確に対応したコースコンディションづくり(別図1)

O グリーン

- 仕様書に記載の芝密度等を達成するため、各種の物理科学性分析を定期的に実施します。
- ベント芝以外の異草種の防除を徹底するとともに、必要に応じて、張り替えを行います。
- 地盤沈下の影響を定期的に測量し、水はけや転がりに配慮したグリーン傾斜に修正します。
- ・ 既設3面の練習グリーンは利用による踏圧集中の影響を考慮し、ローテーション(各日2面 使用)を 行い、各ホールのグリーンと同コンディションとなるよう計画的に管理します。
- 〇 フェアウェイ及びラフ
- ・排水性の向上、芝密度の充実、刈り高の整正、ラフ境界部での美しい刈り込み等を重視して お客様の目から見て美しく、戦略的でフェアーなコースづくりを表現します。
- •日本に数台しかない先進機械を投入し、より一層の土壌の通気性、排水性を向上させます。

②東京港の表玄関に相応しい美しい景観づくり

・若洲特有の生育条件を踏まえて樹種に応じた適切な剪定と間伐(間引き伐採)を実施します。 コースからだけでなく隣接施設から見た景観も重視し、若洲海浜公園一体となる美しい景観を創造します。

③安全に配慮した取り組み

- ・当グループ所属プロやコース監修者の指導により、防球ネットの設置やティーイングエリアの位置補正、フェアウェイラインの変更等を行い、コース内打球事故の防止につなげます。
- ・地表に出ている樹木の根は、特殊機械を用いて除去し、樹林帯での安全性を向上させます。

④環境保全への配慮

- 省エネルギーの推進、廃棄物発生量の削減等、環境に配慮した取組みを推進します。
- コースの維持管理で発生する刈草や枝葉は適切にリサイクルします。また、環境への負荷を 総合的に低減させる「総合防除」の手法を基本とするとともに、やむを得ず農薬を使用する 場合は「東京都ゴルフ場農薬の安全使用に関する指導要綱」を遵守します。

【クラブハウス等建物・設備】

東京都の仕様、法令等に基づき、建物及び施設の点検、保守、運転、監視、清掃等を適切に 実施するとともに、計画的な修繕も行いながら、施設の機能や性能を良好な状態に維持し、施 設の安全・快適性を確保します。

Ⅲ 海釣り施設及び関連園地の維持管理の取組

東京都の仕様書に加え、これまでのノウハウを結集した独自の「維持管理ガイドライン」と「パークメンテナンス方式」(別図2)により、下表のとおり安全性と快適性を重視した維持管理を行います。

海釣り施設	・日常点検(転落防止柵、救命浮環等安全施設)・夜間点検(施設内照明等確認) ・ヨット訓練所と連携した海上点検 (護岸や避難はしご等の目視による安全確認) ・基本の清掃に加え、日常巡回を通じた直営による樹木管理や園内清掃の徹底 ・ボランティアや企業との連携協働を通じた環境美化活動の推進
関連園地	・日常点検(サイクリングロード、側溝等)・夜間点検(園路照明不点灯等) ・ゴルフ場と一体的に行う質の高い緑地管理(芝生地・樹木管理)
共通	・点検で発見した不具合箇所は独自の不具合処理調書を用いて迅速に対応 ・不具合処理状況は、本社専門スタッフが定期的に進捗管理し対応状況をチェック

別図1 地盤特性に的確に対応したコースコンディションづくり



グリーンベント芝張り替え作業 (9番ボール)



先進機械による排水改善作業



グリーン 土壌通気性測定

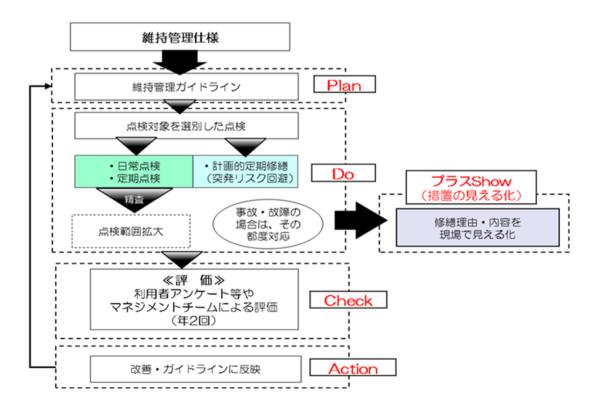


練習グリーン(3面)の運用

練習グリーン(中央)を平成28年度に 新設。2面(1面は休ませる)を状況を見 ながらローテーションし、利用を分散させ たことで、芝への負担軽減を図り、良好な コンディションを維持することができた。種子は、クリーピングベント芝の中でも 日本の高温多湿の気候に最適で、病害にも

別図2 パークメンテナンス方式

≪修繕履歴や点検から不具合の傾向を把握≫ 施設の劣化を予測 → 計画的な修繕 → 利用者の安全を確保



現場の管理事務所と本社(グループ構成員を含む。)の連絡調整方法、役割分担、指揮命令の考え方、施設ごとの体制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、提出して下さい。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下さい。

[公園管理事務所と本社の指揮命令系統や役割分担等 b

①組織構成

• 代表企業である東京港埠頭㈱、主にゴルフリンクスを担当する㈱ティアンドケイ、ヨット訓練所を担当する特定非営利活動法人マリンプレイス東京で構成する共同体が管理運営し、各団体の特長を活かした明確な役割分担・責任体制のもと、着実に業務を遂行します。

②公園管理事務所の役割と指揮

- 若洲海浜公園における、あらゆるサービス展開の拠点となる公園管理事務所には、グループ内の 統括責任者として公園管理事務所長を配置し、事業全体を指揮します。
- ・公園内の各施設ごと、部門責任者を配置し、業務別にライン化した組織体制を構築します。 また、各ラインには必要な知識や経験を有する人員を配置し、効率的に施設を管理運営します。
- 東京都との連絡調整や指示の履行は、東京港埠頭㈱スタッフ(公園管理事務所長含む)が一元的に担います。また、東京2020大会の競技が開催される公園施設(5施設)の指定管理者である東京港埠頭㈱のノウハウを活かし、オリンピック関連調整担当者を配置して組織委員会等の関係機関との連絡体制を確保します。
- ・災害等の異常時には、公園管理事務所を現地対策本部に切り替え、東京港埠頭㈱本社対策本部、 東京都等と緊密に連携しつつ、責任ある対応を行います。

③本社の役割と指揮

- 重要事項の協議や公園管理事務所への必要な指示・支援を行うため、各社の代表等で構成する 「グループ運営協議会」を統括組織として設置します。また、外部の学識経験者等で構成する 「若洲海浜公園評価委員会」を設置し、重要事項等の評価・助言を行います。
- 指定管理業務全体の目標設定、進行管理、評価と業務全体への反映を担う「品質管理チーム」 を東京港埠頭㈱本社に置き、現場と一体になって指定管理業務を効率的・効果的に推進します。

④業務改善・情報共有に向けた体制の確保

・公園管理事務所長から各施設のスタッフまで、指揮系統を重視し、日常的に報告や連絡を行うことに加え、定期的なグループ内の情報共有の場や、事業進捗状況の評価・確認を行う機会を設定することで円滑な組織運営に取り組みます。

会議・委員会	実施目的	
公園マネジメント会議	公園管理事務所と本社間の情報共有、各ラインに よる事業進捗状況の報告	
グル一プ運営協議会	グループ各社代表による重要事項の協議や公園 管理事務所への必要な指示・支援	
若洲海浜公園 評価委員会	学識経験者等で構成された外部評価委員による 重要事項等への評価・助言	

Ⅱ 職員の技術や能力、接遇の向上を図るための取組

- ① 行政代行能力向上(指定管理者として求められる行政代行能力を向上)
 - 公園行政、法令理解のための講習会
 - 指定管理業務全般の理解に関する研修 年1回
- ② コンプライアンス関係(個人情報保護および反社会的勢力に関する理解と実践力の向上)

年1回

- ・コンプライアンス・個人情報研修 年1回
- ・ 反社会的勢力に関する研修 年1回
- ③ 危機管理能力の向上(非常時に実効する態勢を訓練する)
 - •緊急対応訓練 年1回
 - ・安全管理、防災知識向上のための研修
 - ◆安全管理研修 年3回 ◆防災体験研修 年1回 ◆救急救命訓練 年2回
- ④ 維持管理能力の向上(維持管理に関わる技術力の向上)
 - ・土木・造園施工管理技士、公園管理運営士、芝草管理技術者等の資格取得支援 通年
 - ・技術研修 ◆土木造園技術、技能研修 適宜 ◆芝草学会への研究発表 適宜
- ⑤ 接客・接遇力の向上(サービス品質の保持と向上)
 - ・ホテル経験者等、外部講師による接客・接遇・クレーム対応研修 年1回
 - バリアフリー研修 年1回
 - ・キャディ研修 ◆接遇およびコミュニケーション研修 年2回
 - ◆キャディ技術教育 通年 ◆ルール改訂等、ゴルフ専門知識研修 年2回

⑥ 自主事業能力の向上

・企画調整力、渉外力、運営力のスキルアップ研修通年

若洲海浜公園運営組織図

グループ構成員	主な役割・業務
東京港埠頭㈱	事業全体の統括、東京都との連絡調整、近隣企業等との連携・協働
(代表企業)	関連園地及び海釣り施設の管理運営(巡回・点検、維持管理、自主事業等)
㈱ティアンドケイ	若洲ゴルフリンクスの管理運営 (フロント業務、コース管理、各種自主事業の運営(キャディ、レストラン、練習 場、カート、ショップ)等)
特定非営利活動法人	若洲ヨット訓練所の管理運営
マリンプレイス東京	(ヨット教室運営、大会調整・誘致、スポーツ振興事業、自主事業 等)

