

有明テニスの森公園

事業計画書

有明テニス・マネージメントチーム

# 指定管理者候補者の提案額

## 1 施設名称

有明テニスの森公園

## 2 指定管理者候補者

有明テニス・マネジメントチーム

《構成》東京港埠頭株式会社

社団法人日本テニス事業協会

## 3 収支計画書

単位：千円

項目	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度	計
総支出額	271,747	270,361	270,361	274,876	276,262	1,363,607
利用料金収入	292,910	294,160	294,960	314,010	314,310	1,510,350
差引 (都への提案額)	△21,163	△23,799	△24,599	△39,134	△38,048	△146,743

※利用料金制を導入しているため、差引欄は都への納付額である。

## 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。

#### 1 指定管理者の役割と当グループの基本姿勢

- 都立海上公園は、「海の都民への開放と自然の回復」をビジョンとして、東京臨海部に体系的に創出された公の施設です。したがって、指定管理者は、各々の公園の設置目的を踏まえ、行政の代行者として公平・公正に取り扱い、行政を補完し、質の高いサービスを提供する責務があります。
- また、海上公園の管理運営にあたっては、単に公物として緑や施設を維持管理するだけでなく、時代の変化に伴う社会的ニーズの多様化に的確に対応して、各々のあるいは群としての海上公園の新たな魅力を引き出し、新しい価値を創り出すことが重要であり、そのために果す指定管理者の役割と責任は大変大きなものと認識しています。
- そこで私たちは、海上公園固有の資源(緑・施設・景観等)、都民ボランティアやイベント開催企業の活力など、公園に関わる全ての要素を効果的かつ効率的に組合せ活用し、新たな公園の価値を創造していくという経営的な視点に立った、いわばパークマネジメントとも言うべき管理運営を私たちは推進します。(別紙「図表1」参照)

#### 2 有明テニスの森公園の管理運営の基本的な考え方と重要な視点

##### (1)管理運営の基本的な考え方

- 有明テニスの森公園は、国際仕様に基づいたコロシアムと48面コートの大規模施設をもち、世界有数の国際大会から一般のテニス愛好者まで、幅広く親しまれている一方、昨今のテニス指向の変化や臨海部のまちづくりに見られるような公園を取り巻く環境の変化をふまえ、テニスのもつ魅力と公園の価値を更に高めていくことが重要です。
- このため、有明テニスの森公園における管理運営の基本的考え方を「**緑に包まれた大規模施設ならではの特性と能力を最大限に引き出し、ホスピタリティ溢れる環境のもとに、テニスのお客様と地域が集い、交流する新しい公園の価値を創造すること**」とします。

##### (2)考え方を実現する管理運営の重要な視点

私たちが、有明テニスの森公園の管理運営の考え方を実現する上で重要とする視点は以下の三点です。(具体的な取組みは、別紙「図表2」参照)

###### ①大規模施設のさらなる魅力向上と利用促進

大規模施設について、国際大会の定着を図ると共に、幅広い利用を掘り起こすためのプロモーション活動を促進し、夜間利用を拡大して魅力を高めるなど、施設全体の価値を積極的に高めていきます。

###### ②お客様への快適な環境とワンランク上のサービスの提供

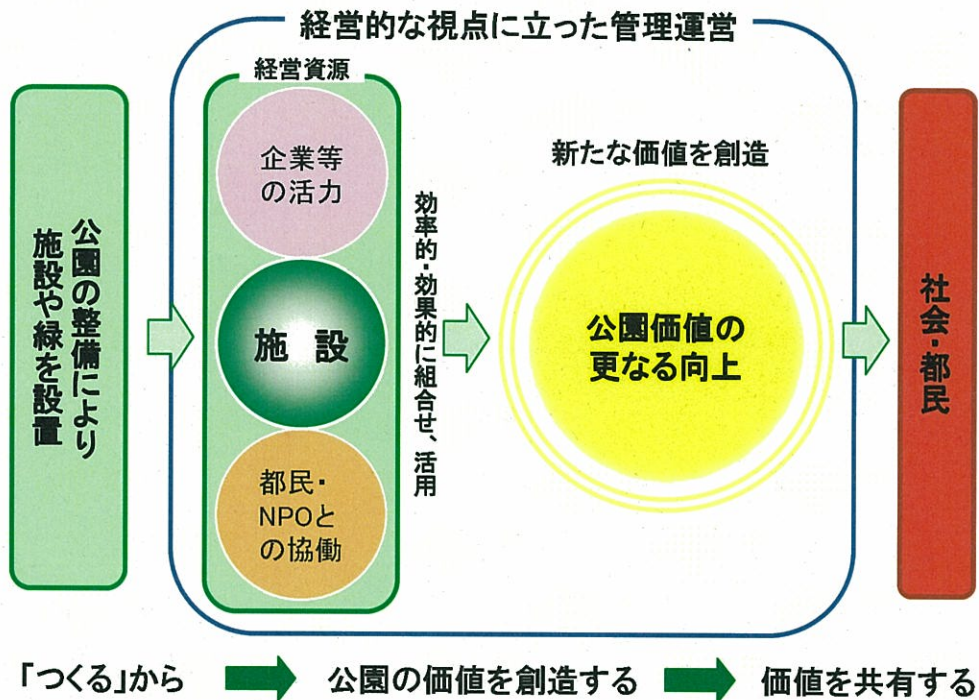
公園のお客様である(テニスプレーヤー、観客、大会運営者)には、快適で利便性の高い環境のほか、お客様目線の新しいサービスプログラムと幅の広い利用を促進するための取組みにより、何度でも来たくするような、顧客満足度の高い運営を創造していきます。

###### ③地域・都民と共に育てる新たな公園の価値の創造

公園は、テニスのお客様が利用するだけでなく、日常的に緑豊かな公園を散策する地域の人々との交流が進むことで、公園の新たな価値が生まれます。公園周辺の人口の増加や新たなホテルの立地など、周辺のまちづくりを契機として、テニスのお客様と地域の人々との交流や協働の機会と場を拡大し、賑わいとふれあいのある公園づくりを推進してまいります。

〈図表1〉 1 管理運営に関する基本的事項 (1)

【管理運営概念図】



〈図表2〉 1 管理運営に関する基本的事項 (1)  
「考え方を実現する管理運営の重要な視点」

具体的な取組み例

<b>視点1 大規模施設のさらなる魅力向上と利用促進</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用促進のための対外的プロモーション活動</li> <li>・コロシアムの魅力を活用したテニスツアー商品の開発</li> <li>・48面コート年間利用者数目標 24万人から25万人へ</li> <li>・夜間利用のニーズに応えるナイター設備4面の増設(Bコート) など</li> </ul>	
<b>視点2 お客様への快適な環境とワンランク上のサービスの提供</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・国際大会からカジュアルな大会まで幅の広い利用を促進する取組み (国際大会、全日本、有明国際・都知事杯・各種ワンデーターナメント等)</li> <li>・お客様の立場に立った新しいサービスプログラム</li> <li>・ユニバーサルデザインに基づく案内板の多国語表記 など</li> </ul>	
<b>視点3 地域・都民と共に育てる新たな公園の価値の創造</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・公園全体の年間利用者数目標 54万人から60万人へ</li> <li>・地域・都民・利用者が交流する「(仮称)有明の森フェスタ」の開催</li> <li>・テニスの遺産を知る「(仮称)有明ミュージアム」の開設</li> <li>・地域住民との交流を拡大する「(仮称)有明ボランティア倶楽部」の創設 など</li> </ul>	
<p>平成18年当時</p>	<p>現在、地域の開発により住民が増加</p>

(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。

### ■ 管理運営についての重要事項

有明テニスの森公園の管理運営に際しては、開設以来、統括運営にノウハウを有する構成員とテニス運営の企画や事業にノウハウを有する構成員との連携、さらに(財)日本テニス協会との信頼ある協力関係によって万全の体制を組み、テニス施設の価値と特性を最大限に引き出す業務展開を図ります。具体的には、**運営管理と維持管理等に分け、これを構成する9項目を重要事項として定め、構成員のもつノウハウの総合力を発揮して業務の展開を図ります。**

構成員の特徴と役割	
A社	海上公園施設の持つ機能や性能を熟知。臨海地域の企業や地域住民との連携力。技術専門社員の監督等指導力、コロシアムにおける開園以来のテニス国際大会や大規模イベントの誘致・運営、48面コートにおける大会調整や施設管理能力をもつ立場から統括を担当
B社	(財)日本テニス協会、(社)日本プロテニス協会等と「日本テニス連合」を機関結成し、協力体制を構築。テニス用品・用具メーカーやテニス専門誌との連携力、全国テニス事業者の知恵を集結した企画力、自主トーナメントやテニススクールの運営ノウハウを有している立場からテニス係る自主事業を担当

	重要事項	ノウハウの活用	新たな業務展開	
統括	(1) 情報・組織・社員・渉外・経営管理等総括	A社が管理運営の統括を行います ①これまでの海上公園での確実な管理運営実績 ②テニス関係者や行政機関、近隣住民とのゆるぎない信頼関係 ③既指定管理事務の統括管理力	・統括本部マネジメントチームの設置とチームによる強力なリーダーシップの発揮 ・PDCAサイクルによる業務改善	
	重要視点1 運管	(2) コロシアムの活性化策	①A社のテニス国際大会開催におけるコラボレーション実績 ②A社の開設以来保有するデータの蓄積 ③B社のテニス関係団体や旅行代理店とのネットワーク力 ④A社のイベント関係団体とのネットワーク力	・国際大会開催堅持と利用促進のためのプロモーション活動 ・体験ツアー商品の開発
		(3) 48面コートの利用促進	①A社の年間150大会におよぶ調整力とノウハウ ②B社の全国の213社におよぶテニス事業者・関係者との情報のネットワーク力 ③B社のテニススクールや自主イベントの企画・運営実績	・閑散期平日割引の検討 ・夜間利用ニーズに応えるナイター施設設置 ・各種自主トーナメント・テニスイベントの企画・運営
重要視点2 管理	(4) 快適な環境づくり	①A社の利用実態、利用動線など現場を知り尽くした調整力 ②A社のランドスケープデザイナーによる造園設計力	・クラブハウスロビーの改装 ・クラブハウス廻りの景観改良	
	(5) ホスピタリティ溢れるサービスの提供	①A社の開設以来の運営実績 ②A社の定期的、重点的接遇研修、B社のフロント研修実績 ③リッツ・カールトンホテルの心得を学ぶ研究会	・お客様の立場に立った新しいサービスプログラムの開発	
	重要視点3	(6) 地域の顔となる公園づくり	①A社のまちづくり協議会や臨海副都心企業とのネットワーク力 ②A社の公募によるボランティア活動などの協働事業実績(花壇ボランティア、海の森協働事業サポートなど) ③A社の多様なメディア媒体との連携力	・(仮)有明の森フェスタの開催 ・(仮)有明ボランティア倶楽部の創設 ・(仮)森のジョギング倶楽部の創設
維持管理	(7) 一般公園施設の維持管理	①A社の造園、電気、建築等の技術者、管理士の専門技術力 ②35年以上にわたり、海上公園の現場を担ってきたA社の実績と精緻な知見	・安全で、快適な公園づくりに向けたパークメンテナンス方式の展開 ・維持管理ガイドラインの策定	
	(8) コロシアムと48面コートの保全管理	①A社の国際大会の仕様を熟知した設備等の管理力 ②A社の開設以来のコート診断の専門知見と最善の選択を可能とする関係業界との専門的ネットワーク力	・大会運営の確かなサポートと観衆の安全確保 ・48面コート大会等の万全サポートと快適なプレー環境づくり	
	災害対策	(9) 災害発生事態への緊急対応	統括であるA社が主体に対応します ①「危機管理計画書」や「緊急時アクションマニュアル」の整備と訓練実績 ②対策本部を設置し、東京都の非常配備体制に対応 ③都と密接に連携した避難者対策訓練実績(仮設トイレと伝言板設置など)	・普段からの災害発生訓練 ・行政補完、都民等へのバックアップ ・災害時に役立つ初動行動

- (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。

## 1 管理事務所と統括組織の役割分担、指揮命令系統

有明テニスの森公園を統括的に管理するための組織形態や役割分担等は以下のとおりです。

（別紙「図表1」参照）

### (1) 指揮命令系統

- 臨海部に立地するA社の本社に、臨海部の公園事業全体を統括する公園事業室を置き、その指揮命令を受けて、当公園の管理事務所が施設等を管理運営します。あわせて、B社事務局と連絡・調整を行い、事業実施するB社の現場責任者を管理事務所に置きます。

### (2) 役割分担

- A社公園事業室は、指定管理事業を統括し、東京都、社内に係る連絡・調整のほか、目標管理、進行管理、事業を評価し、業務に反映するPDCA活動等を行います。また、室には新たに「**マネジメントチーム**」を設置し、自主事業、接遇、維持管理等のPDCA活動を効率・効果的に実施します。
- 公園事務所は、本社の策定する目標に基づいて、B社現場責任者と連絡調整を図りながら、全体事業計画を立案、運営管理すると共に、定期あるいは随時に成果等をA社の本社に報告します。
- B社現場責任者は、A社管理事務所と連絡調整を行い、計画に基づいて自主事業を執行し、成果等を管理事務所に報告します。
- なお、公園事業室のもとに「公園センター」を置き、センター長の指揮を受ける「施設係」と「機動補修チーム」が、大規模施設以外の施設の維持管理を担当します。

## 2 職員の技術や能力、接遇の向上を図るための取組み

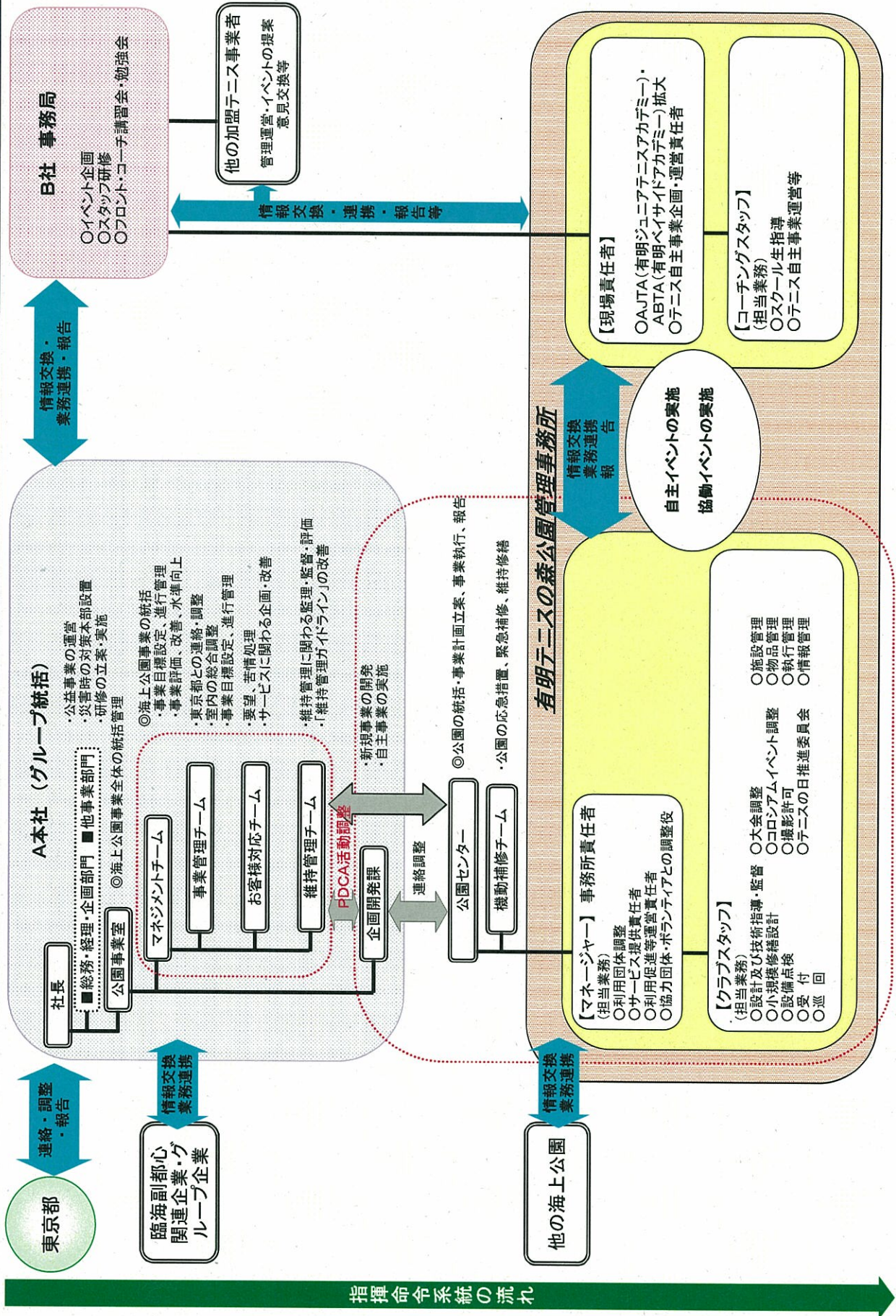
管理運営の基本的な考え方を実現していくためには、実行を支える社員の能力向上が不可欠です。このため、これまで培った公園管理運営のノウハウを土台として、社員一人一人が更なるレベルアップを図るよう、全社員に対する研修等を通じて、下記の4つの分野での能力向上への取組みを徹底します。

### 《4つの能力向上への取組み》

行政代行能力向上	<p>指定管理者として求められる行政代行能力を向上させるため、以下の研修を実施します。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●公園行政への一層の理解を深めるための講習会受講</li> <li>●プロモーション活動のための能力向上研修</li> </ul> <p>◆講習会受講等：適宜</p>
個人情報保護能力の向上	<p>法令に則った情報セキュリティポリシーや個人情報規程を定め個人情報管理について、引き続き厳格に対処するため、個人情報に関する研修を毎年度実施します。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●個人情報管理に関する研修</li> <li>●情報セキュリティポリシー遵守に関する研修</li> </ul> <p>◆情報セキュリティ、個人情報保護に関する研修：各年1回</p>
維持管理能力の向上	<p>これまで土木・造園施工管理技士、造園技能士、公園管理運営士、樹木医等の資格獲得に成果をあげてきましたが、今後も指定管理水準の向上のため、積極的に研修・支援を進めます。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●技術向上や安全管理のための内部、外部研修、専門交流会への参加</li> <li>●各種資格取得の奨励・支援</li> </ul> <p>◆技術・技能研修：適宜 ◆安全管理研修：年3回程度</p>
接客・接遇力の向上	<p>社員の接客・接遇力向上のための強化運動や接遇研修を引続き実施し、新たに社員自らホスピタリティを学ぶ、「サービス手帳づくり研究会」を発足します。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●経験年数に応じた接客・接遇・クレーム対応研修</li> <li>●電話応対強化運動</li> <li>●「サービス手帳づくり研究会」の発足</li> </ul> <p>◆接客・接遇研修、電話応対強化運動：年1回 ◆クレーム対応研修：適宜 ◆「サービス手帳づくり研究会」：適宜</p>

〈図表1〉2人員配置計画等 (2) 別紙

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積極的に都民等へ情報発信していく手法についても、併せて示してください。

#### 1 有明テニスの森公園の特性とニーズの把握

- 有明テニスの森公園は、日本を代表するテニスの専門施設であり、コロシアムと48面コートを活用して国際大会から個人利用まで、幅の広いニーズに応えられる特性があります。
- 私たちは、これまで顧客満足度を調査する公園のお客さまへのアンケートを実施し、また普段よりお客様から貴重なご意見等をいただく等、ニーズの把握を行っております。例えば、早朝・夜間の利用やよりカジュアルなプレースタイルへの高まり等は、ニーズの変化として、今後の管理運営を行ううえでの重要な示唆と考えております。
- さらに、公園周辺の居住人口も増え、地域の公園としての新たな姿も期待されていると考えます。以上の特性や変化を、柔軟に反映するような管理運営を積極的に推進します。

#### 2 特性を活かした質の高いサービスの提供

##### (1) テニスをする人のために (①～③は別紙「図表1」、④は別紙「図表2」参照)

- ①コロシアムを使う大会には、円滑かつ安心して進められるよう、施設スペックの下見、避難誘導等消防関係説明、大会運営前の全体会議の開催など、経験を活かした全面サポートを実施します。
- ②48面コートでは、指定管理者自らが主催する国際大会をはじめとして、企画運営や実施などに専門性の高い自主トーナメントを責任をもって開催します。
- ③グループや個人には、テニスニーズの変化に応え、使用枠の拡大、ナイタースクールの開催等、お客様の新たな要請に応えるなど①、②を含めた幅の広い利用を促進するよう取組んでまいります。
- ④日本を代表するテニス施設として、具体的には、別紙「図表2」に示すような体系のもと、お客様の満足度を一段と高める新しいサービスプログラムを用意します。

##### (2) テニスを観る人のために

- ①コロシアムの観戦では、多言語による案内板の設置、選手や対戦情報、非常口を含めた施設案内、シート位置の確認など、お客様が安心して快適に楽しめるよう、専門的知識に基づく利用情報サービスを徹底します。



#### 3 特性をふまえた公園の魅力の向上と活性化

- ①コロシアムの活性化を図るため、大会に使われない枠を利用促進するための対外的なプロモーション活動を積極的に進めます。また、名声の高さを活かして、全国のテニススクール、旅行代理店、近隣ホテル等と連携した、コロシアム体験ツアー商品を開発します。
- ②48面コートでは、閑散期の平日割引を検討するほか、ナイタースクールのニーズの高まりに応え、Bコート4面に新たにナイター施設を設置します。
- ③テニスをする人や観る人だけでなく、地域の居住人口が増え、通常の公園としての役割が高まっています。テニスを介し、誰でもが公園に集え、交流できるフェスタの開催、ボランティア倶楽部の立ち上げ(【3 管理運営計画】(4)参照)等、地域と共に育てる公園づくりを通じて、公園の新たな魅力を育ててまいります。

#### 4 多様な手法を用いた情報発信

- 本公園は、東京だけでなく、日本、世界に様々な情報を発信していく価値のある公園であると考えます。このため、HPを大幅に更新し、アクセスを倍加することをめざして、魅力ある、知りたい情報を発信します。また、都をはじめとした行政広報の活用はもとより、地元ミニコミ誌、構成員の属する広報誌やメールマガジンなど、スポーツに係るメディアを総動員して別紙「図表3」のとおり、有明の情報と価値を伝えてまいります。

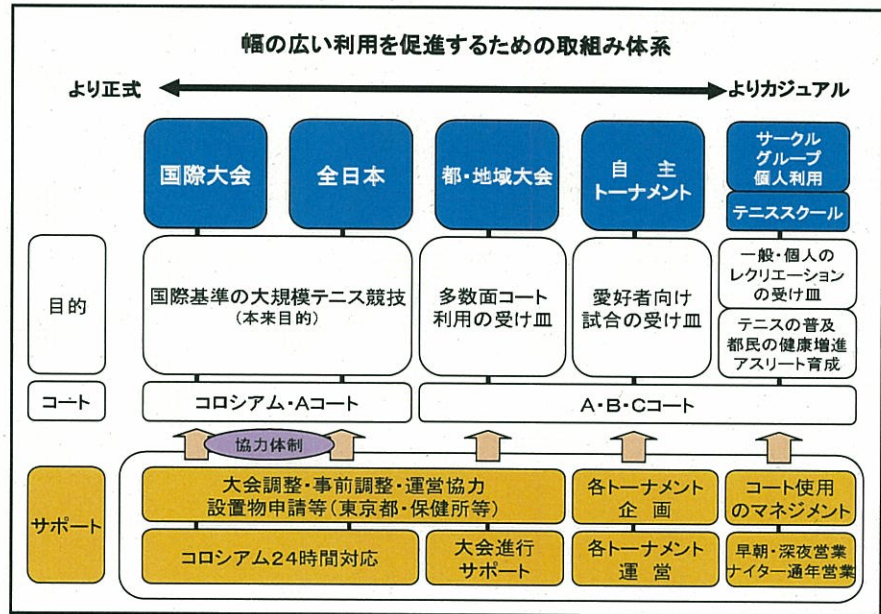


<図表1>

3 管理運営計画(1)  
「特性を活かした質の高いサービスの提供」



ジャパンオープン



<図表2>

3 管理運営計画(1)  
「特性を活かした質の高いサービスの提供」



テニスショップ

新しいサービスプログラム

クラブハウスでは

テーマ: 気遣いと心温まるおもてなし

(例) フロントロビーの改善、飲食サービスの充実、  
情報案内の効率化、ショップ・ロッカー・レンタル・宅配  
便サービスの充実、サービスの手帳づくり

48面コートでは

テーマ: 快適なプレー環境

(例) 冬期大会の四阿の寒さ対策、徹底したコート内の落ち葉清掃  
あずまや

コロシウムでは

テーマ: 快適・安心な観覧

(例) 安心して利用できる情報サービスの徹底  
(多言語による案内板設置、施設案内、選手情報、座席確認など)

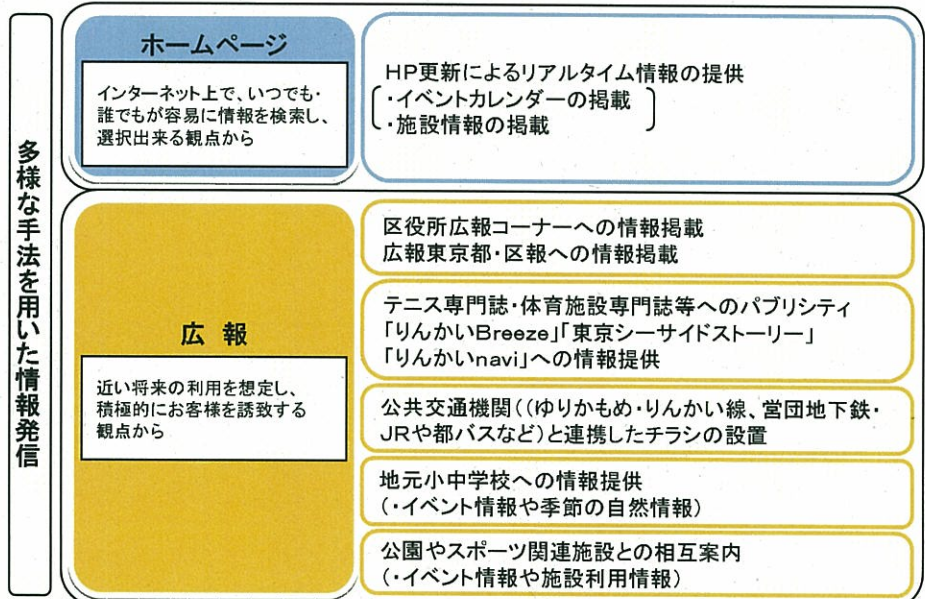
<図表3>

3 管理運営計画(1)  
「多様な手法を用いた  
情報発信」



月刊 体育施設(特集)

情報発信(例)



(2) ボランティア団体、NPO、地元住民、まちづくり協議会など、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。

### 1 都民等との協働・連携の考え方

公園は、公の施設として適切に維持管理するだけでなく、公園を利用する都民や地域が一緒になって公園の魅力や価値を高めていく、協働の取組みが重要と考えます。有明テニスの森公園の周辺では、企業の進出やマンションの建設など、まちづくりが進み、状況が大きく変化しています。私たちは、こうした地域の変化を、当グループとネットワーク関係にある「臨海副都心まちづくり協議会」とも連携し、テニスをする人や様々な都民とともに、協働して育てあげる公園づくりの重要な機会と考えます。



### 2 協働・連携の推進方策

#### ①公園を地域の顔に育てる

テニスに集う人だけでなく、都民、地域住民、まちづくり協議会等と共に公園で楽しみ交流し、地域の特色を育てていくような「(仮称)有明の森フェスタ」を開催、発展させていきます。

#### ②協働活動の輪を広げる

花壇ボランティア等、既存の活動をさらに発展させ、増加する住民の交流の場や、協働の機会を増やしていくため、「(仮称)有明ボランティア倶楽部」を創設します。このことにより、花壇づくりや清掃活動等の公園美化のみならず、テニス関係者等との協働の輪を広げ、「(仮称)有明の森フェスタ」への開催、参加につながるよう積極的に取組んでまいります。

(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。

### 1 要望・苦情は、様々な手段で積極的に把握します

①HP上では、専用メール、電話、FAXで ②現場では直接対応に加え、受付に意見箱を設置し  
③定期的にCS(顧客満足度)アンケートを実施するなど、積極的に把握します。

### 2 受けた要望・苦情は、情報管理を徹底したうえで以下のとおり対応します

要望・苦情は、公園に関わる法令や指針等を遵守し、公平・公正の観点から作成した「対応マニュアル」を基本に、即対応するものは、現場で、一定の時間を要する案件は、統括本部マネジメントチームがお受けします。この場合は、都と連携しつつ、処理方法を決定したうえで、直接または、現場から即日または翌日を目安にお客様へ回答するものとし、合わせて結果を速やかに都に報告いたします。

なお、要望・苦情は、業務改善に役立てるデータベースとして本部及び現場の「お客様ご意見手帳」に登録すると共に、個人情報の保護を徹底します。

### 3 要望・苦情は、PDCAサイクル活動により評価し、業務に反映させます(別紙「図表1」参照)

お客様からの要望・苦情を業務に反映していく仕組みとして、PDCAサイクル活動を導入します。

**【計画：P】** 統括本部マネジメントチームが要望・苦情やCSアンケート調査等により策定した「対応マニュアル」により、処理方針を決定します。

**【実施：D】** 方針に基づき、現場等を通じて、速やかに実行に移すと共に、組織全体で情報を共有します。また、重要事項はHPや管理事務所に公開します。

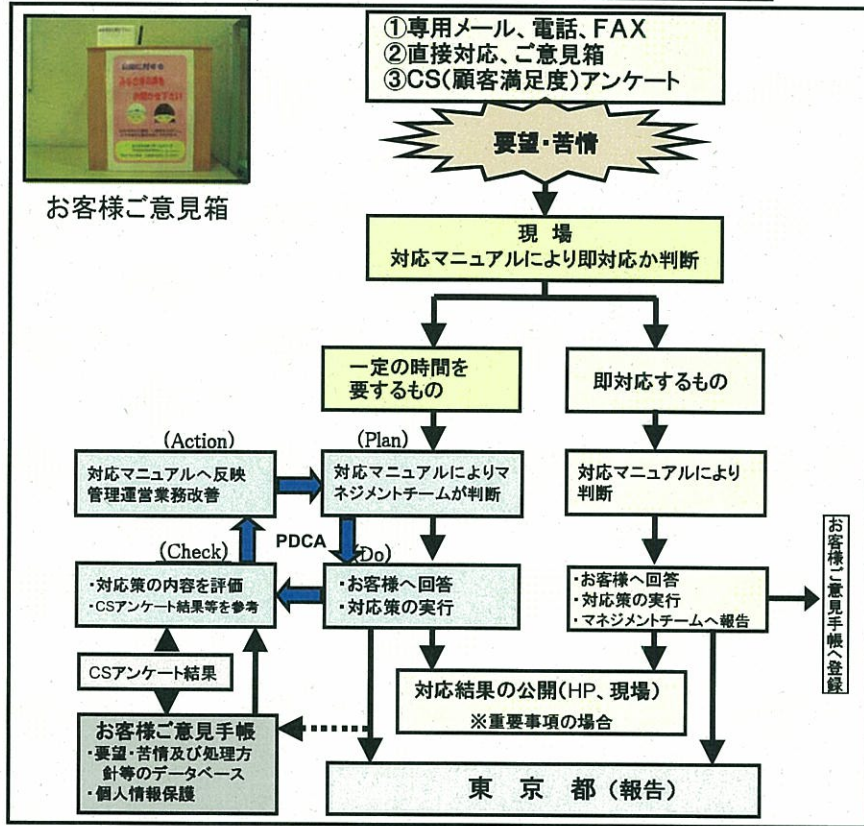
**【評価：C】** マネジメントチームが、結果についてCSアンケート調査やお客様意見等により、評価します。

**【反映：A】** 評価について、同じ問題を発生させないよう、「対応マニュアル」に反映します。

※本公園で想定される具体的な例について、取組方法を別紙に示します。(別紙「図表2」参照)

<図表1>

3 管理運営計画(3)「要望・苦情への対応方法」



<図表2>

3 管理運営計画(3)「要望・苦情への具体的な取組方法」

周辺の環境変化による新住民の要望を事例に上げて、取組方法を以下のとおり、お示いたします。

事例	国際展示場駅へ向かう際に利用した、園路の一部に段差があり、ベビーカーでの通行がしづらいので、何とかしてほしい。(一定の時間を要するパターン)
対応の基本	具体事例
①誠実かつ十分に話をお伺いします	◆お客様の立場にたち、誠実な態度で、ご要望の内容や意図を充分把握します。 ◆内容を分かり易くまとめて、マネジメントチームへ迅速に報告します。
②迅速かつ公平・公正な判断を行います	◆マネジメントチーム長は、関係するチーム班を召集し、頂いたご意見の検討と社内報告を行います。 ◆判断は、公園の管理運営方針や公平・公正性の観点から迅速に行い、対応策を決定します
③考えのしっかりした丁寧な説明で回答致します	◆現場からお客様に、東京都との協議を踏まえて施工することや対応のスケジュールについて、即日、または翌日に回答します。 ◆施行後、お客様に感謝を申し上げ、完了の報告をします。
④業務への反映を行います	◆マネジメントチームの指示により、同じ問題を発生させない改善策として、施設の特別点検等を実施します。 ◆今回のご意見、対応内容は、パークメンテナンス方式※へ反映させると共に、お客様ご意見手帳にも集約します。 ◆一連の内容を一定の様式に、分かり易くまとめ、東京都へ報告します。

※【4 維持管理等計画】(2)参照

(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。

### 1 ニーズを受け入れる運営から掘り起こす運営へ

大規模施設の持てる能力をこれまで以上に追求することや、地域等に愛され、誰もが認めるテニス公園としての魅力を発揮していくためには、ニーズを受入れるだけでなく自主的な事業として、積極的にニーズを掘り起こし、あるいは地域へ働きかけていくことが重要です。

私たちは、こうした観点に立って、以下の自主的な事業を展開するものです。

### 2 具体的な計画内容（詳細は別表参照）

#### (1) 大規模施設の魅力向上と利用促進

- ① 指定管理者自らが主催する国際大会である有明国際女子オープンの継続実施
- ② 大会に使われていない利用枠への潜在需要を掘起すプロモーション活動（コロシウム利用促進）
- ③ テニスニーズに応え、Bコート4面に照明設備を設置（利用促進） など

#### (2) 日本のテニスのメッカにふさわしい快適な環境づくり

- ① テニス公園の顔となるクラブハウスのロビー改装や外構の改善
- ② 有明テニスの遺産と魅力を紹介する東京最初のテニスミュージアムの新設

#### (3) 公園の魅力を活かした新たな交流の場づくり

- ① 都民や地域の交流の場となる「(仮称)有明の森フェスタ」の開催
- ② 新住民との交流の機会をつくり、協働の機運を高める「(仮称)有明ボランティア倶楽部」の創設など

### <別表>

#### 大規模施設の 魅力向上と利用促進

- 指定管理者自らが主催する国際大会である有明国際女子オープンや各種ワンデーターナメント、テニススクールの継続実施
- 気の合う仲間がテニスを楽しむ東京都知事杯の閑散期継続実施
- コロシウムの大会に使われていない利用枠への積極的な利用の誘致
- コロシウムにおけるテニス体験ツアー企画
- 普段ふれることのできないコロシウムを活かした大規模施設のガイドツアー
- 夜間の魅力向上のための48面コートのナイター照明新設
- 閑散期における48面コートの平日昼間割引による魅力向上

#### 日本のテニスの メッカにふさわしい環境づくり

- クラブハウスの改装および周辺植栽の景観アップ
- クラブハウス内に日本テニス界の遺産を展示し、他にない有明ならではのテニスの魅力発信「(仮称)有明ミュージアム」

#### 公園の魅力を 活かした新たな 交流の場づくり

- 都民・住民が交流し、交流機会を深める「(仮称)有明の森フェスタ」の開催
- 新住民との交流の機会をつくり、協働の機運を高める「(仮称)有明ボランティア倶楽部」の立ち上げ
- 公園を舞台とした地域住民の新たなライフスタイルを創出する「(仮称)森のジョギング倶楽部」の創設

#### 【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。

○海上公園は、全国、都内の公害問題が顕在化した昭和40年代後半に、海の都民への開放と自然の回復を目的として、東京都が政策的に取り組んだ計画的な公園緑地プロジェクトです。

○プロジェクトは、構想という形で、東京都市計画公園緑地との整合を図りつつ、23区の四分の一の面積を占める臨海地域及び水域に、葛西から羽田沖まで続く水と緑のネットワークの形成を図り、個々には水域、渚、砂浜、栈橋といった都市公園では見られない対象を公園化すると共に、既成市街地では確保しにくい大規模スポーツレクリエーション施設を整備するなど、**全国でも類のない制度を基盤とした先進的な事業と認識しています。**

○今日では、海の森公園を除き、構想の大半が具現化し、有明テニスの森公園では、緑豊かな環境に有明コロシアムや48面コートのような、テニスを中心とした個性ある全都的スポーツレクリエーション施設が配置され、草創の目的の一つである**大規模スポーツレクリエーション空間の提供という、社会的な役割**を見事に果たしたものと認識しております。

○指定管理を実施するにあたっては、以上のような海上公園の社会的な役割や位置づけ、有明テニスの森公園の日本を代表する大規模施設の特徴を十分に理解した上で、緑や施設全体としての景観の存在そのものが、事業の価値を維持し、高めることができるよう、万全の体制とこれまでのノウハウをもって、質の高い維持管理を実施してまいります。

- (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。

## 1 利用特性を重視した維持管理

○まず、施設を適正に維持管理するにあたっては、東京都の維持管理方針や仕様、運営方針を踏まえて取り組むこととします。有明コロシアムでは、国際大会等の大規模な大会の運営が円滑に行えることを第一に、**緊急時における安全確保や平常時の快適性に配慮して、関係する機器等の事前点検等を徹底する、維持管理を行います。**また、大会から個人利用まで、幅広く利用する特性を持つ48面コートでは、**常に最適な状態でプレーできる環境を整える、維持管理が重要と考えます。**さらに、一般に供する緑地等では、不特定多数のお客様に安心して利用して頂くために、**安全性や快適性を重視する維持管理**を目指します。

○また、維持管理活動全般を対象に、**環境や福祉**への配慮を重視します。例えば、剪定作業により発生する枝葉の堆肥化や古くなったオムニコートの目砂を目土として再利用します。また、ユニバーサルデザインや福祉のまちづくりの観点から、車椅子通行に支障とならないよう、園路越境枝を剪定し、国際化に対応した案内版の多言語標記を充実する等、誰もが安心して快適に利用できる公園づくりを行います。以上を基本方針とし、以下のとおり具体的に対応します。

## 2 大規模施設の維持管理(具体例は、別紙「図表1」参照)

### (1)有明コロシアム

私たちは、これまでコロシアム施設のセンターコート国際大会の仕様や観覧機能にふさわしい、**きめの細かい維持管理**を行い、ノウハウを蓄積してまいりました。例えば、大会運営に必要な屋根の開閉や設備機器等の正常な作動を確保すること、緊急時においては、多数の観客を安全かつ確実に誘導するための、関係する設備等を**事前に徹底的に点検**するなど専門的な知見を発揮することで、大規模施設の維持管理を徹底します。

### (2)48面コート

国際大会等で使用する場合は、運営が円滑に行えるよう、国際基準の事前検査等に対応した、計画的な維持管理により、最適な状態に整え、一般のテニス利用には、**常に最適なプレー環境づくり**心がけ、日毎の精緻な事前点検等を徹底する維持管理を行います。

## 3 一般緑地等空間の維持管理

緑地等の維持管理にあたっては、点検・修繕等が業務に反映されているかなどを評価・改善する仕組みとして、PDCA サイクルによるマネジメントを基本とし、以下により、具体的に取組んでまいります。

### (1) PDCA活動を採り入れた「パークメンテナンス方式」による計画的・効率的な管理の実施

- 私たちは、まず、都の仕様をいかに効率・効果的に実現するかの視点に立って、施設ごとの具体的な施行基準を設定し、対処方法等を明確にする「維持管理ガイドライン」をつくります。**(Plan)**
- 次に、「維持管理ガイドライン」に沿って、業務を遂行します。**(Do)** その際、予め劣化の予測される施設を対象に、**計画的に定期修繕を行うことで、突発リスクを最小化する、独自のパークメンテナンス方式(別紙「図表2」参照)**を採用し、計画的修繕と日々、別に起こる不具合等については、これまで実績をあげてきた「機動補修チーム」によって、速やかに修繕を行います。また、修繕など措置を講じた場合は、維持管理活動への都民の理解を高めるため、**作業理由や内容を現場に表示する「見える化」方式の管理を新たに実施**します。
- 措置案件については、統括マネジメントチームやお客様の評価など年4回を基本に、様々な角度から評価を行います。**(Check)**
- 評価した内容は、全体の目標や個別との整合を図りつつ、「維持管理ガイドライン」へ反映させると共に、**(Action)** 以上を繰り返すことにより、管理水準の向上に役立てます。

〈図表1〉

4 維持管理計画(2)「大規模施設の維持管理方針」

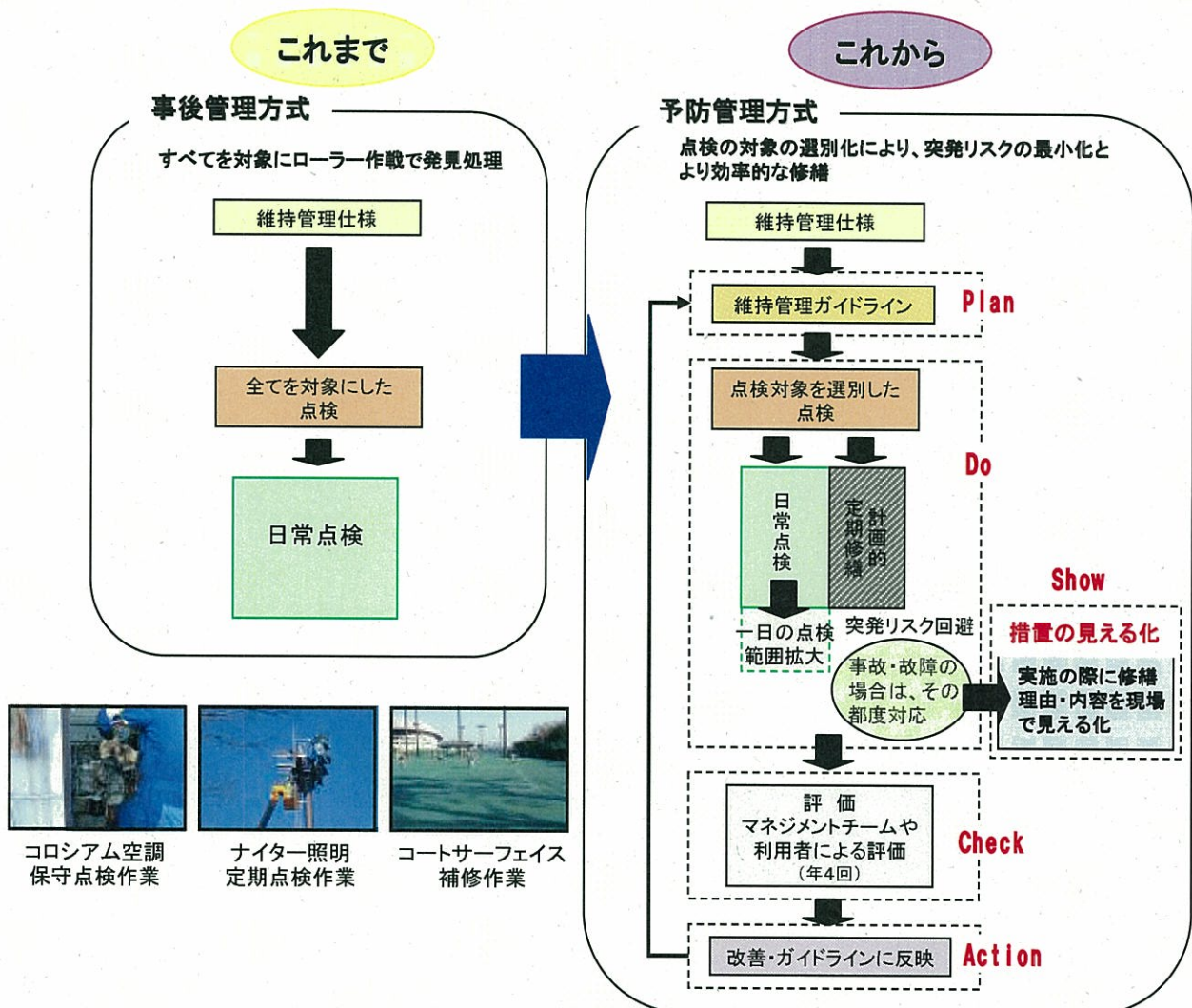
施設	維持管理方針
有明コロシアム	<ul style="list-style-type: none"> <li>・可動式屋根、消防設備、音響機器や機械設備等の日常点検及び専門業者による定期点検の実施</li> <li>・各部屋・通路の照明及び誘導灯の事前点検・交換の実施</li> <li>・避難通路内における障害物の事前確認</li> <li>・設営作業や来場者の安全及び避難経路等の指導</li> <li>・養生材を使用したサーフェスの保護(テニス以外のイベントでの会場設営時)</li> <li>・施設の利用トラブルへの迅速な対応</li> <li>・東京都が取り組む「予防保全事業」へのサポート</li> </ul>
48面 テニスコート	<ul style="list-style-type: none"> <li>・コートの特異性を把握した、スタッフによる始業前点検の実施</li> <li>・ハードコートのサーフェスの変化に対する日常点検(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))の補修</li> <li>・ソフトコートのサーフェスは、適正な修繕計画を立て都に提案(表面の摩耗)</li> <li>・オムニコートの日常ブラッシングと定期的な集中整備(砂の固化防止)</li> <li>・コート整備用具の適正管理(道具の状況)</li> <li>・ナイター照明の点検と電球交換</li> <li>・緑陰演出や観戦に配慮したコート周辺の植栽手入れ</li> </ul>



砂入り人工芝集中整備

〈図表2〉

4 維持管理計画(2)「独自のパークメンテナンス方式」



- (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。

## 1 東京都との連携・協力・検査体制

東京都との維持管理業務に係る連携・協力・検査体制は、「定期的な報告に係る事項」と「協議を通じて都と連携を図る事項」に分かれるものと考えます。報告等にあたっては、統括本部マネジメントチームによる自己検査を徹底したうえで、誠実かつ確実に遂行いたします。

### (1) 定期的な報告に係る事項

#### ① 年間計画書及び月例計画書の提出

緊急対応等経費に相当する修繕における年間修繕計画、直営・外注作業の年間作業実施計画、年間計画を受けての次月の月例計画については、東京都との事前協議も含め、期限までに確実に提出いたします。

#### ② 維持管理作業の実施

計画に記載された維持管理項目については、独自のパークメンテナンス方式(【4 維持管理等計画】(2)参照)により、業務改善を図りながら実施し、実施報告書へ反映します。

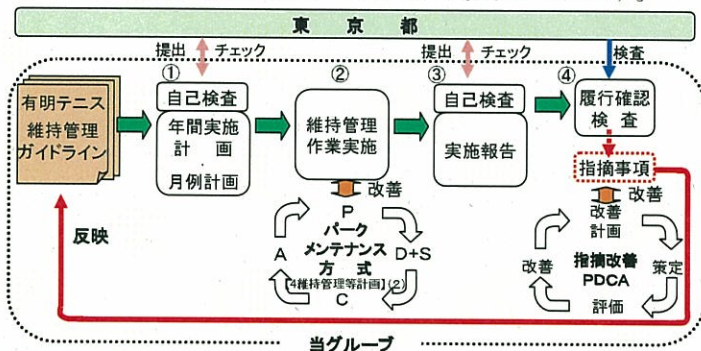
#### ③ 実施報告の提出

毎月の実施報告については、図面や写真等の添付や小修繕の実績も含め、わかり易い形で東京都に提出いたします。

#### ④ 東京都の履行確認検査への対応

実施結果に係る都の検査については、事前に仕様書・設計書・契約書・作業報告書等を精査・準備し、検査に即応できる体制を整えます。指摘や意見等については、真摯に受け止め、顛末を記録したうえで、速やかな改善を図るとともに、当グループ作成の維持管理ガイドラインに反映いたします。

### 〈定期的報告に係る維持管理業務とチェックの流れ〉



### (2) 協議を通じて都と連携を図る事項

#### ① 年間実施計画等に無い突発的な緊急時対応(自主事業を含む)

事故・災害復旧等による緊急の場合は、事実確認と応急措置を実施し、速やかに都に報告と協議を実施します。サーフェイスの異常など、お客様の安全性や利便性等を確保する修繕(自主事業を含む)は、改修目的や写真等とともに、実施の有無、施工方法について事前に都と協議します。

#### ② 指定管理者の権限の及ばない案件

通常の維持管理を超え、かつ社会性・事件性の強い事件や事故が発生した場合には、【4 維持管理等計画】(5)に基づき都と密接な協議を進め的確に対応します。

## 2 外部発注業者への指導・監督・検査体制

当グループが発注する外部業者に対しては、責任者と打合せを行い、都の仕様による施工計画書や安全衛生関係書類、出来高写真の精査を徹底、指導監督します。履行中は、工程管理、安全管理、品質管理についてグループが指名した検査員が、公正な立場に立ち的確な検査を実施します。なお、業者の作業は、図のパークメンテナンス方式(【4 維持管理等計画】(2)参照)を運用する中で実効性あるチェック機能を確認します。



(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。

### 1 都民や東京都からの修繕等の要望に対する基本的な考え方

○公の施設である公園施設を、常に適正・安全な状態に保持することは、指定管理者の基本的な責務です。私たちは、計画的・先行的修繕により突発事項の発生を抑止する、いわば、**予防管理の考え方を柱とした独自のパークメンテナンス方式**を活用して(【4 維持管理等計画】(2)参照)、常に良好な施設の状態を実現していく考えです。

都民等からの修繕等の要望が生じた場合は、当グループの統括部門のマネジメントチーム(【2 人員配置計画】(2)参照)が、速やかに判断し、下記のとおり迅速かつ誠意を持って対応します。

### 2 都民等からの修繕等の要望への具体的対応

#### (1) 緊急を要する案件

安全性に係る緊急案件は、迅速性を第一優先とし、現場への立入禁止等の保全措置を施し対応します。

#### (2) 緊急を要しない案件

緊急を要しない不具合等については、要望等の趣旨と現場の調査確認等を行った上で、統括部門のマネジメントチームが手法等を検討し、安全性や利便性に留意しつつ機動補修チーム及び専門業者が、速やかに復旧修繕します。当公園は軟弱地盤の上に整備された経緯もあり、地盤沈下による園路の断裂、テニスサーフェイスのひび割れなどが想定されます。この場合、安全性はもとより、テニス利用者の利便性を重視した丁寧な対応を行います。

#### (3) 大きな影響を与える修繕案件

コロシアムの設備機器など、施設全体の機能等に影響すると想定される案件は、統括部門のマネジメントチームによる検討会を実施し、東京都や関係者と協議を進める中で、必要な提案を行います。合意のできたものについては、可能な範囲で計画的に修繕を実施します。



### 3 修繕に係る経費支出については、以下のカテゴリーに分けて的確に対応

#### ① 30万円未満の修繕

30万円未満の修繕は、計画的なものと突発的に発生するものに分類されますが、安全性を第一としたスタンスのもと迅速に対応いたします。

#### ② 緊急対策への対応

30万円以上の修繕については、東京都へ提出する年間修繕計画に基づき実施し、計画書に記載がない緊急修繕が発生した場合は、既存計画との整合や優先順位付けなどについて、東京都と協議しつつ対応いたします。

#### ③ 上記に属さない異常事態への対応

緊急事態には、安全性を第一に、事実関係を速やかに調査し、応急処置を実施します。時間を要する根本的な課題には、東京都と協議の上、実施主体や方法を明確にします。この場合においても、当グループとしては、可能な限り柔軟に対応できるよう取組んでまいります。

#### ④ 予算枠を越えた修繕要望等への対応

施設補修費の予算枠を越えた修繕要望等は、お客様の安全を第一とするポリシーのもと、委託費等の流用や自己財源による捻出など、協議のうえ前向きな検討を行います。

- (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。

## 1 日々起こり得る事故の予防

- 有明テニスの森公園は、1万人収容可能な有明コロシアム、屋外テニスコートの48面、開放園地で構成されており、事故発生時の観点からすると、①有明コロシアムでは、国際大会や各種イベントにおける人の集中で発生する可能性 ②テニスのプレー中に起こる不慮の事故や熱中症などの可能性 ③一般園地では芝生広場や園路等の状況に起因する可能性が想定されます。
- このことから、公園の日々の管理では、**徹底して未然に防止することをポリシー**として、①有明コロシアムでの大会等では、事前に非常灯の一齐点検や避難路の確認を行うと共に、主催者と会議をもち、マニュアルによる事故発生時の避難誘導など、異常時の対応での仕組みを説明・徹底します。②熱中症などに対しては、受付窓口での声かけや園内放送による注意喚起を励行します。③不特定多数のお客様の安全を第一として、予防管理を旨とする「パークメンテナンス方式」(【4 維持管理等計画】(2)参照)により安全確保を徹底します。

## 2 事故が発生した場合の応急対応(別紙「図表1」参照)

- 発生した事故については、迅速かつ的確な初動体制と応急措置によって、影響を最小限に留めることを当グループの行動ポリシーとします。

### (1) 日常で発生した事故

日常で発生したけがや病気への対応は、現場を窓口としてグループ代表本社(統括本部)と連携を図ります。また、施設内に救急箱、AEDを備え、代表構成員社員が資格を保有している上級救命士が応急措置を行い、事故者の精神的介護を進めながら、救急連絡・報告措置を迅速に行います。

### (2) 公園機能に影響をもたらす、事件性のある事故

コロシアムにおける異常事態が発生した場合は、警察・消防に速やかに連絡するとともに、お客様の冷静な判断を促し、落ち着いて避難ができるようにスタッフ、関係者が総力をあげて誘導します。

強風・強雨による施設損壊、倒木等の被害、落雷による停電には、機動補修チームや専門チームがスピーディーに対処します。自殺事件等は、初動に正確性を求め、警察・消防への迅速な連絡・サポートを行い、関係組織へタイムリーに報告します。

### (3) 社会的影響の強い事故

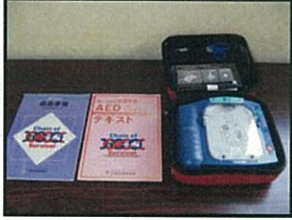
公園の大規模損壊等は、社会的影響が想定されるため、対応窓口を、グループ代表本社(統括本部)に設置し、現場スタッフへの指揮のもと、東京都をはじめとした関係官公庁とは、専用通信回線にて、的確かつ迅速な処理を行い、マスコミ、一般のお客様への対応と区別します。

## 3 地震等発生時における対応(別紙「図表2」参照)

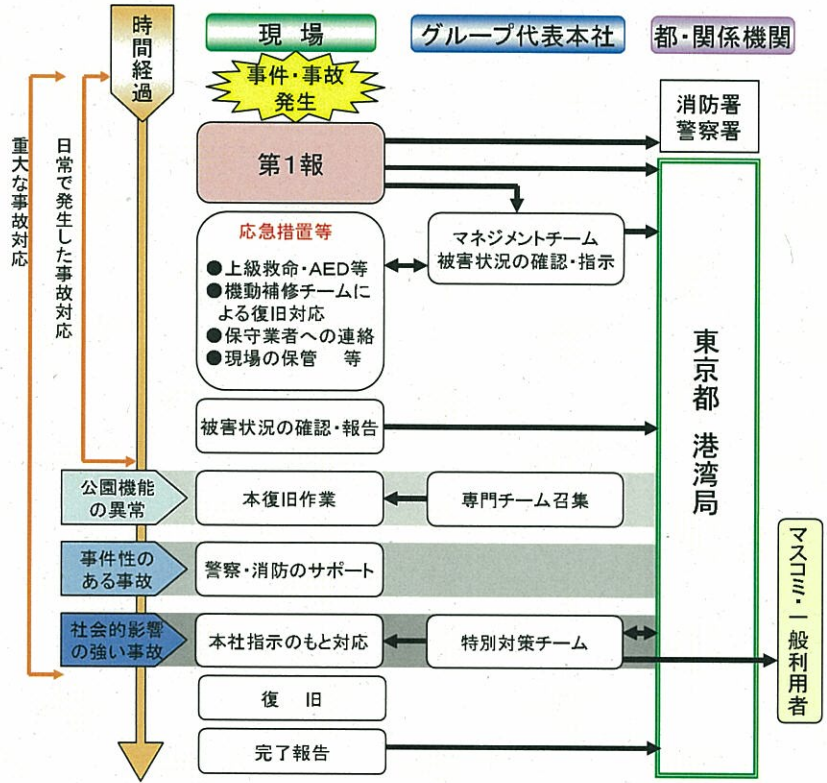
- 地震等発生時には、統括本部が整備した「危機管理計画書」及び「緊急時アクションマニュアル」により危機管理対策本部を本社に設置し、災害規模の程度に応じた体制を敷き、施設の安全のために必要な措置を、都と密接に連携し実行します。また、臨海地域にある本社の立地を活かした応援体制により万全の備えを期します。
- 当公園は、地域の防災計画上、地区内残留地区に指定されています。地震発生時には、帰宅途中の方や来園者等が帰宅困難者となることが想定され、残留地区内の避難空地としての機能が期待されています。帰宅困難者等が発生した場合は、都と協議して一定の受入れを検討し、積極的に対応します。
- また、被災時には関係機関との通信手段が途絶えることを想定し、衛星通信回線等をいつでも使用できる状態にしておきます。

<図表1>

4 維持管理計画(5)  
事故が発生した場合の  
応急対応

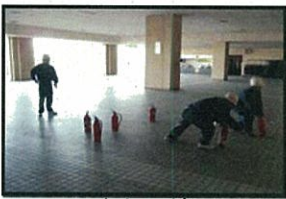


AEDの設置



<図表2>

4 維持管理計画(5)  
地震等発災時における  
対応



消火訓練



避難誘導訓練



救助訓練

