

1. 管理運営の基本方針

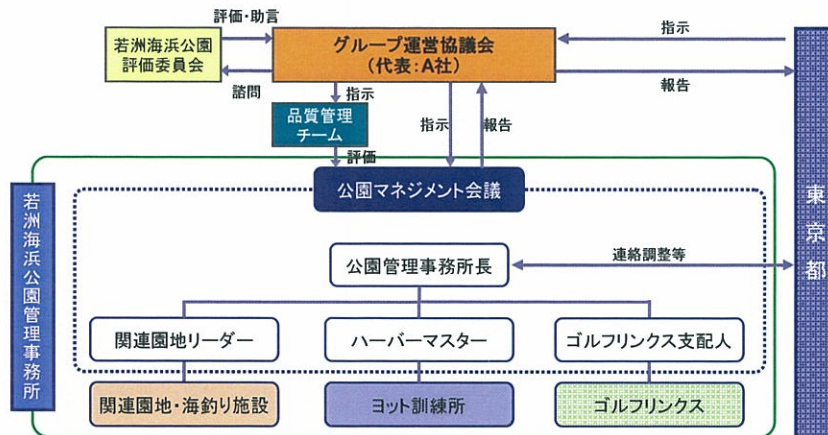
「洗練されたサービスによる、活力と存在感のあふれる公園づくり」

(1) 管理運営の視点

- ① すべてはお客様のために ⇒ 社会のニーズに応えつつ、常に安全で良好な施設と快適性を高めるサービスを提供
- ② 海の魅力を都民のために ⇒ 公園の多様な施設の魅力を最大限に引き上げ、その価値を十分に発揮
- ③ 持てる力を社会貢献に ⇒ 危機管理や環境負荷低減、ゴルフ振興等、行政代行者としての役割を認識し、社会貢献に注力

(2) 組織体制

- グループ代表、海釣り・園地・公園統括担当：A社
ゴルフリンクス担当：B社、ヨット訓練所担当：C社(NPO法人)で構成
- 3社の統括組織として「グループ運営協議会」をA社内に設置
- 現場の協議・判断・情報共有機関として「公園マネジメント会議」を設置
- 公園管理事務所長を窓口に、都との連絡調整・報告等を実施
- 本社及び公園管理事務所の構成員からなる「品質管理チーム」による評価
- 学識経験者等で構成される「若洲海浜公園評価委員会」による重要事項の評価・助言



(3) 管理運営に係わる取組み

① 維持管理

- 水域管理の経験や対応力を生かす
- これまでの維持管理実績のノウハウをまとめた「維持管理ガイドライン」、独自の「パークメンテナンス方式」の活用
- 予防管理を基本にお客様の安全を第一とする維持管理を実施



② 要望・苦情への対応

- PDCAサイクル活動により、公平・公正の観点から検証、積極的な改善を進め管理運営水準を向上
- 内容と対応を類型化して「お客様ご意見手帳」にデータベース化、対応事例をマニュアルに反映

③ 東京都との連携・協力・検査体制

- 東京都と事前協議し、年間計画書を作成、提出
- 自己検査の徹底および資格・知識を持つ監督者による委託業務への指導・監督・検査
- 東京都による履行確認検査を受検し、指摘等に応じて改善

④ 施設の修繕

- 安全性に係わる緊急案件は、迅速性を第一に、安全を確保する保全措置を徹底し、即時に対応
- 施設補修費の予算枠を超える修繕等は、お客様の安全性を最優先するポリシーのもと、委託費の流用や自己財源による捻出等、東京都と協議の上で柔軟に対応



⑤ 危機管理

- 未然防止が基本。日頃から即時対応の体制を整え、事故の予防管理を重視、施設の形態に応じた対策の実施
- 安全に係わる施設設備の巡回・点検の徹底。ハザードマップの作成。熱中症や天候急変への対応と救命処置方法の習得
- 災害発生時に備えた危機管理計画・緊急時アクションマニュアル準備。有事には、帰宅困難者を公園管理事務所に積極的に受入れ

2. ゴルフリンクスの管理運営

(1) 管理運営の基本方針

- 安心・健康・清潔な環境の中で、スムーズかつ安全・快適なプレーをサポートし、きめ細かなサービスを一貫して提供することにより顧客満足度を向上
- 公営ゴルフ場としての意義を高めるため、特別営業日を活用し新たな利用機会を増大、シニア・障害者のために乗用カートの一部導入、「若洲ゴルフアカデミー(仮称)」を開設
- ゴルフ場の一般開放や震災復興支援策の実施、近隣小学校の校庭芝生化への協力や、近隣企業と協働して災害備蓄品を自主整備するなど、社会貢献に積極的に取り組む

(2) 管理運営目標の展開

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	地盤沈下等へのノウハウと土壌分析等の科学的管理手法による、美観と調和を重視したコース管理を実施、雨水滞留や雑草への対策を強化
2	計画的な受け入れによるプレー満足度の向上	一日あたりの最大受け入れ組数を経験則により計画的に制限し、平均待ち時間60分を実現
3	質の高い直接サービスによる評価の向上	「おもてなし」に「心配り」を加えた質の高いサービスを提供。健康に配慮した食事メニューの提供や、歩くことによるゴルフ場での健康づくりを支援
4	料金と満足度のバランスを維持した効率的な管理運営の実施	特別営業日を活用したプレースタイルの拡大、Web予約、お1人様エントリーの開始。マルチジョブ、PDCAによる業務改善で効率的な管理運営
5	公営ゴルフ場の意義を重視した管理運営の実施	男女を問わず幅広い世代が利用できる機会を創出。若洲地区一体で「若洲レクリエーションフェスタ(仮称)」を開催し、ゴルフ場を一般に開放
6	総合的マネジメントによる評価の向上	PDCAサイクル活動を基本とする若洲マネジメントシステムを整備。「品質管理チーム」および「若洲海浜公園評価委員会」による業務改善の推進

(3) その他の取組み

- キャディ運営
強固なマネジメント体制に基づく効率的なキャディ運営と、キャディ技術、接遇、コミュニケーション、状況判断等の能力を備えるプロフェッショナルなサービスをお客様に提供
- コースの維持管理
常に科学的な検証を行うことを前提に環境に配慮しつつ専門技術を駆使して、地盤特性に的確に対応したコースコンディションとシーサイドコースに相応しい美しい景観づくりを実行
- 東京オリンピック・パラリンピック招致・開催
東京オリンピック・パラリンピック招致・開催には、グループ体で全面的に協力。開催決定の際には、ゴルフにかかわる国際水準のノウハウと、IOC JOC、JGA(日本ゴルフ協会)等とのチャネルを活用し、コース基準の達成や大会運営等に向けて最大限のサポートを実施



3. 海釣り施設・関連園地の管理運営

(1) 管理運営の基本方針

- 徹底した安全管理体制によって、誰でもが安心・快適に楽しめる施設
- 訪れる多くの都民や観光客に、海や釣りの魅力をアピール
- 海の自然や環境を維持保全し、都民の貴重な財産として次世代に引き継ぐ

(2) 事業展開

- 施設や設備・用具の点検の徹底による安全確保
- 関係機関と協働し、水域における実践的な救助・救命訓練と震災時を想定した避難訓練を実施
- 「釣りとバーベキュー」が一緒に楽しめる仕組みづくりや情報をコンパクトにまとめた「若洲エリアマップ」の配付とHPでの配信
- 海の魅力や釣りの面白さを体感できる「東京 海ものがたり展(仮称)」の実施
- NPO等と協働して魚類生態調査の実施や大学等との協働により江戸前の魚を学ぶ環境学習プログラムを展開