

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	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度	計
総支出額 (A)	461,983	482,226	486,692	491,156	491,156	491,156	491,156	3,395,525
利用料金収入 (B)	714,447	738,831	738,831	738,831	738,831	738,831	738,831	5,147,433
納付金 (B-A)	252,464	256,605	252,139	247,675	247,675	247,675	247,675	1,751,908

II 事業計画

【1 管理運営に関する基本的事項】

(1) 対象施設を管理するに当たって、指定管理者の役割を踏まえた上で貴団体の基本的な考え方と視点を示してください。

1 指定管理に向けた当グループの姿勢

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、個性ある公園や緑地を臨海部に効果的に配置することで、東京の水と緑のネットワークづくりに大きく貢献した特色ある公園群であり、公の施設としての役割は今後、さらに重要視されるものと認識しています。

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管理運営にキャリアを積み重ね、お客様へのサービスやゴミ埋立地の特性から必要とされる特殊な維持管理技術など、**現場でしか得られない様々なノウハウを蓄積**してまいりました。本公園を管理運営するに際しては、このようなノウハウを最大限に活用しつつ、東京都の行政代行者として公平・公正な取り扱いのもと、適正かつ効率的な維持管理を推進し、公の施設としての意義を今まで以上に高めてまいります。また、急速な開発が進む臨海部の様相や社会の様々なニーズを的確に捉えて、お客様の満足する質の高いサービスを提供し、指定管理者としての役割と責務を全力で果たしてまいります。

2 管理運営の基本的な考え方

本公園の管理運営では、まず臨海部のまちづくりの動向や多様化、高齢化が進む利用傾向、2020年の東京オリンピック・パラリンピック開催の可能性など、公園を取り巻く状況の変化を見極め、幅広いお客様に愛される公園づくりを行うことが重要と考えます。また、東京の海に臨む施設という他に類を見ない特性と、東日本大震災により再確認された公共施設の役割りを改めて認識し、海上公園の価値や社会的評価をこれまで以上に高めていくことも不可欠と考えます。

当グループはこのような考え方から、「海上公園構想」の理念や「海上公園計画」、「新たな海上公園への取り組み」、「2020年の東京」などを踏まえ、多くの関係者や都民との連携を進めながら、**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**を目指し積極的に管理運営いたします。

また、目標の実現にあたっては、効率性や効果性の観点から、常に客観的な目で事業活動の検証と改善を進める独自の**若洲マネジメントシステム**（別図参照）を構築して、管理運営に万全を期してまいります。なお、**東京へのオリンピック・パラリンピック招致にはグループ一体となって全面的に協力**し、東京での開催が決定された際には、当グループはゴルフにかかわる国際水準のノウハウを最大限に活用して競技実施に向けた取り組みに積極的に協力いたします。

3 管理運営の視点

管理運営の基本的な考え方を実現していくために、当グループは以下の3つの視点に基づいて、創意工夫をもって取り組んでまいります。（各視点の主な取組みは別表参照）

① すべてはお客様のために

公園で過ごす時間を快適に楽しんでいただくためには、施設に応じた洗練されたサービスの提供が大変重要です。当グループは、社会の様々なニーズに応えることと、常に安全で良好なコンディションを提供すること、そして、**お客様の利用をサポートして快適性を高めること**をサービスの基本に据え、すべてはお客様の喜びを実現するために管理運営します。

② 海の魅力を都民のために

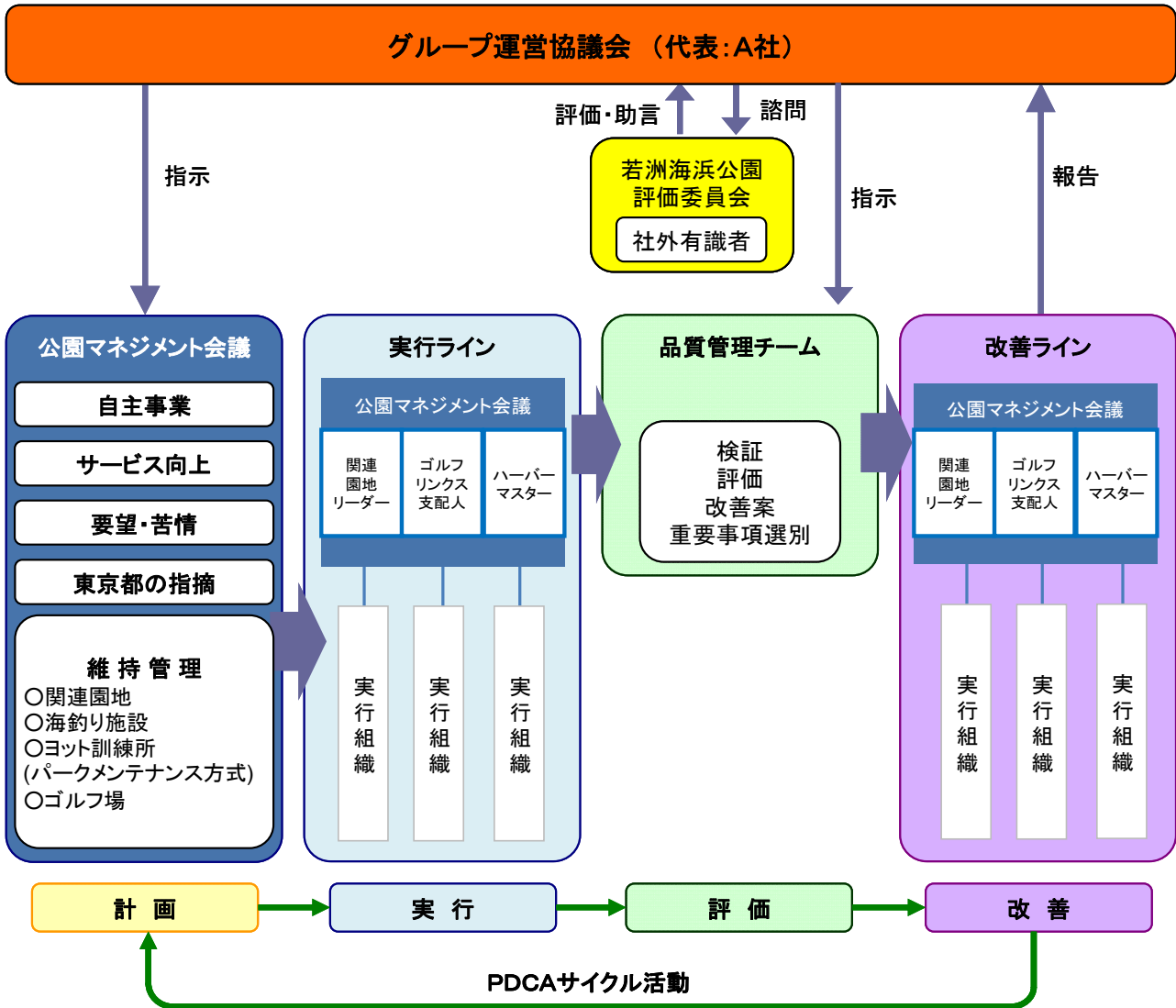
本公園は、葛西海浜公園と一体となって広大な海と緑の拠点を形成し、東京の海の魅力を遺憾なく満喫できる貴重な資質を有しています。当グループは、その魅力を都民へ発信するために、ゴルフ場海釣り施設、関連園地だけではなく、**ヨット訓練所や区立若洲公園とも密接に連携しながら、この若洲地域の魅力を最大限に引き上げ**、その価値を十分に発揮できるよう管理運営します。

③ 持てる力を社会貢献に

指定管理者は、単に施設を管理するというだけでなく、公益的な観点から広く社会に利益を還元していくという公共施設を管理する者としての重要な役割を担っています。大地震や津波など、防災への関心がこれまでになく高まり、また、環境負荷低減も依然として重要な課題となる中で、ゴルフ場においても、利用者の高齢化や少子化に伴うプレー人口の減少等、対応に重要な局面を迎えています。そのような状況を踏まえて、当グループは、**危機管理や環境負荷低減、ゴルフ振興等の観点から、行政代行者の役割や使命を認識**し、持てる力を社会貢献に注いでまいります。

別図Ⅱ-1(1) 若洲マネジメントシステム

運営管理全般の業務を、PDCAサイクル活動を使って計画的に検証、改善する仕組み



別表Ⅱ-1(1) 各視点の主な取り組み

①すべてはお客様のために	②海の魅力を都民のために	③持てる力を社会貢献に
<ul style="list-style-type: none"> ◆ゴルフ場（Ⅱ1(2)、Ⅱ3(1)参照） <ul style="list-style-type: none"> ・5人乗り乗用カートの一部導入 ・スループレーや薄暮プレー充実 ・科学的分析と先進機械による上質なコンディションづくり ・計画的受け入れとチームスタッフの進行管理によるスムーズなプレー ・予約からお帰りまでの一貫した「おもてなし」と「心配り」 ・安心、健康、清潔を実感できるゴルフ場 ◆海釣り施設と関連園地（Ⅱ1(3)参照） <ul style="list-style-type: none"> ・安全管理の徹底や利便サービスの充実 	<ul style="list-style-type: none"> ◆若洲海浜公園 <ul style="list-style-type: none"> ・区立公園と連携し、(仮称)「若洲レクリエーションフェスタ」の開催 ◆ゴルフ場（Ⅱ3(1)、Ⅱ4(2)参照） <ul style="list-style-type: none"> ・フェスタと連携し、ゴルフ場を都民に一般開放 ・コース景観分析により海の魅力を最大限に引き出す景観修復 ◆海釣り施設と関連園地（Ⅱ1(3)、Ⅱ4(3)参照） <ul style="list-style-type: none"> ・「釣りとバーベキュー」が一緒に楽しめる仕組みづくり ・江戸前の魚を学ぶ環境学習プログラムの展開 ・海と緑の美しい景観名所に育てる維持管理 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ゴルフ場（Ⅱ3(1)参照） <ul style="list-style-type: none"> ・特別営業日の拡大 ・ジュニア・初心者層の底辺拡大のため、仮称「若洲ゴルフアカデミー」を創設 ・チャリティゴルフ大会の開催 ・キャディ等の雇用を創出 ・災害時、帰宅困難者等を積極的に受け入れ、支援 ◆海釣り施設と関連園地（Ⅱ1(3)参照） <ul style="list-style-type: none"> ・海の環境を生態調査等によりモニタリング ・美化清掃キャンペーンの実施

(2) 若洲海浜公園管理運営方針に掲げるゴルフリンクスの運営目標を最大限展開するための基本的考え方について、現状を踏まえて記載してください。

1 若洲ゴルフリンクスの現状とこれからの運営

若洲ゴルフリンクスは、都心に極めて近く、しかも海を身近に眺めながらプレーを楽しむことのできる希少なゴルフ場です。反面、ゴミ地盤上に造成されているため、今なお続く地盤沈下やガスの発生、雨水滞留という埋立地特有の要因により、特にコース管理の面で特殊かつ高度な技術が要求されると認識しております。

このような現状と特性を踏まえて、これまでに良好なコースコンディションや海と調和した景観づくりや留意し、お客様へのおもてなしや緻密な進行管理等に配慮して、安心・快適なプレーをコンスタントに楽しめるまで水準を上げてまいりました。

これからは、ゴルフ場をとりまく社会情勢の変化や多様なニーズを重視しながら、クオリティの高いコースや安心・快適なプレー環境、満足度の高いサービス等を旨とする運営目標を再認識し、若洲ゴルフリンクスの社会的評価を今まで以上に高めていくことが重要になると考えます。このため、当グループはこれまでに積み重ねた実績や分析、専門的ノウハウを最大限に活用して、以下のような基本的な考え方をもとに管理運営を行います。

2 運営目標を最大限展開するための基本的な考え方（別紙参照）

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

- ・より一層の美しさを備えたコースにするため、お客様の視野に入るフェアウェイ、ラフ、バンカー樹木などを対象に、常に美観と調和を重視した管理を行います。また、フェアウェイの雨水滞留や雑草侵入への対策を強化して、コースクオリティの向上を実現します。
- ・ハイレベルなコンディションとは、例えばグリーンの場合であれば、水はけが良く、均一な芽数で適度な堅さが備わり、スムーズな転がりのある状態と考えます。この品質を常に維持するため過去の地盤沈下分析等のノウハウと土壌分析などの科学的管理のもと、年間を通じたきめ細かなメンテナンスを実施します。（Ⅱ4（2）を参照）

② 計画的な受け入れによるプレー満足度の向上

- ・プレーの満足度は、休憩を含めた一日のスムーズな進行が大きく影響します。プレー満足度の向上のために、これまでに蓄積したデータをもとに、一日の最大受け入れ組数を曜日や時節に応じて計画的に制限し、分単位の進行管理をすることで、休憩時の平均待ち時間を60分とします。
- ・また、キャディ付きのプレースタイルを基本として、安全でスムーズなプレー進行を提供し、すべてのお客様が納得し満足できるゴルフを実現します。

③ 質の高い直接サービスによる評価の向上

- ・お客様の充実度と満足度を満たすために、進んで満足度調査を行い、きめ細かに実情を把握し、改善を進め、全職員が一丸となって「おもてなし」に「心配り」を加えた、より質の高い接客サービスを提供します。（Ⅱ3（1）参照）
- ・お客様に接する時間の長いキャディの的確な行動は、コースの評価に大きく影響します。キャディ技術力や接客能力、コミュニケーション力などの育成を基本とした研修を常に反復し、すべてのお客様にプロフェッショナルなサービスを提供します。（Ⅱ3（4）参照）
- ・レストランは食事の場だけでなく、休息や気分転換の場でもあると考え、管理栄養士と連携して健康増進や季節性、地域特産などをコンセプトに、美味しく多彩なメニューを提供いたします。
- ・「歩くこと」から始めるゴルフ場での健康づくりを支援するために、お客様の健康管理に有用なワンポイント情報や血圧測定などの健康チェックの機会を定期的に計画し提供します。

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

- ・本ゴルフ場の利用料金と①、②、③のサービスに基づく満足度は、バランスが取れていることが重要です。東京都の承認のもと、特別営業日を拡大・活用して様々なプレースタイルを提供し、Web予約やお一人様での申込み等、料金と満足度のバランスが取れた適切な料金体系を提供する一方、維持管理の工夫によるコスト縮減やマルチジョブの実施、PDCAサイクルによる業務の改善等により、効率的な管理運営を推進します。

⑤ 公営ゴルフ場の意義を重視した管理運営

- ・公営ゴルフ場は、単にプレーの場を提供するというだけでなく、時代のニーズに応え、公益的な観点から広く社会に利益を還元していく役割があります。私たちはこうした公営施設の役割に積極的に応えていくため、社会貢献にかかわる様々な活動を展開するとともに、積極的な広報活動を行い当施設の魅力を社会に広めてまいります。（Ⅱ3（1）参照）

⑥ 総合的なマネジメントによる評価向上

- ・クオリティの高いコース、安心・快適なプレー環境、満足度の高いサービス等を恒常的に維持していくために、PDCAサイクルを基本に業務全般を計画的に検証、改善する仕組みを若洲マネジメントシステムとして整備し、指定管理の業務に万全を期します。（Ⅱ1（1）参照）

■別紙 II-1-(2)

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

美観と調和を重視した管理



バンカーのエッジ切り

科学的管理手法(土壌断面の検定、土壌通気性調査)



② 計画的な受け入れによるプレー満足度の向上

休憩時の平均待ち時間を60分にするため、これまでに蓄積したプレー所要時間のデータベースから、曜日や時節の傾向を分析し、1日あたりの最大受け入れ組数を計画的に制限し運用する。

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運動



健康づくり支援



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

多様なニーズに応える (II-3-(1)を参照)

- ⇒ 冬季割引料金、セルフプレー料金、ジュニア料金、各種優待料金を設定
- ⇒ 特別営業日を年間24日に拡大(平成25年度計画値)し、多様なニーズに対応
- ⇒ ジュニア・シニア優待(昼食付)、レディース優待(ピュッフェランチ付)プラン、親子参加デー等を実施
- ⇒ 若洲ゴルフアカデミーを創設。ボランティアと協働して、ジュニアや初心者への指導・レッスンを実施
- ⇒ 競技志向者(アスリートゴルファー)に向けた技術指導
- ⇒ Web予約(特別営業日および特定日等)、お一人様での申込受付を開始
- ⇒ スループレー、薄暮プレー(アカデミー参加者を対象)の実施
- ⇒ シニア層や障害者の方々へ配慮し、5人乗り乗用カートを一部導入(事前申込制)

⑤ 公営ゴルフ場の意義を重視した管理運営

II-3-(1) 管理運営計画を参照

⑥ 総合的マネジメントによる評価向上

II-1-(1) 管理運営に関する基本的事項を参照

(3)海釣り施設の管理運営について重要と考える事項を掲げ、これに対し、貴団体のノウハウをどのように活かし、業務を展開していくか記載してください。

1 管理運営の重要事項

海上公園の海釣り施設は、東京で唯一かつ専用の施設で、誰もが楽しめることから、海を楽しむ様々なレクリエーション施設の中にあっても、特に貴重な存在です。今日では、陸側の拡大整備が行われ、また東京ゲートブリッジが開通するなど、施設を取り巻く環境が大きく変化し、来訪者も大幅に増加しています。当グループは、このような状況の変化に適切に対応し、以下に記した海釣り施設の意義を正しく認識し、価値の向上に向けた効果的な管理運営を実践します。

- ① 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であること
- ② 訪れる多くの都民や観光客に、海や釣りの魅力を積極的にアピールすること
- ③ 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いでいくこと

2 ノウハウを活かした業務展開

海釣り施設の管理運営は、主として当グループ内のA社が担当します。（別図1参照）

A社は、

- ・海上公園や江東区の公園の管理運営を通じて、**利用促進、協働事業、維持管理など、総合的な公園マネジメント力**を発揮します。
- ・また、事業特性を活かして、臨海部に所在する各種の公共機関や施設、ならびに学術研究機関や（公財）日本釣振興会など、様々な団体と**幅広いネットワーク**を築いており、**普及啓発や活性化事業に係る豊富なノウハウ**を有します。
- ・海釣り施設の緊急・災害等には、多数の公園管理や東京港の水域管理など、積み重ねた経験や技術および舟艇や各種の救命設備を活用し、**迅速かつ柔軟な対応が可能**です。
- ・羽田浅場の維持管理等の経験から、**海の環境や生物の保全に有効なノウハウ**を持っています。

A社のこのようなノウハウを活用し、またグループの一体的組織力も合わせながら、以下の3点を重要事項として積極的に業務展開してまいります。

① 安全・安心な施設管理（別図2参照）

《平常時》

- ・日常的な施設点検として、巡回時の転落防止柵・立入防止柵の安全確認や防波堤・護岸の目視点検、灯浮標の定期点検を行い、**施設の安全を徹底**します。
- ・非常通報設備・放送設備・足元灯・救命用門扉の動作確認点検や救命梯子の安全点検、救命浮輪の設置確認など、**生命に係わる設備・用具の点検を徹底**します。
- ・護岸や救命設備の点検には、ヨット教室運営艇を活用して**海側から異常の有無を確認**します。

《異常時・緊急時》

- ・災害や気象・海象情報を随時入手し、津波や荒天時または荒天が予想される場合には、入場規制や利用中止を判断・実行し、**事故の発生防止を徹底**します。
- ・津波警報発令時など避難指示が下された場合には、初動体制として、ゴルフ場売店職員によるゴルフ場高台（AP（基準点）+約20m）への緊急避難誘導を迅速に実行します。
- ・**若洲協議会**（別図3参照）や江東区立若洲公園を指定管理するA社他部門の職員との協働・連携により、緊急時の避難誘導や一時避難場所の提供等、**地域一体の行動**を迅速に行います。

② 海と釣りの魅力創出（Ⅱ3（5）を参照）

- ・江東区立若洲公園と連携し、「釣りとおバーベキュー」が一緒に楽しめる仕組みをつくり出します。
- ・東京の海の魅力や釣りの面白さを体感できる**（仮称）「東京 海ものがたり展」**を開催し、都民の方々に向けて積極的にアピールします。
- ・釣り施設の釣果やイベント開催情報をタイムリーに、掲示板やホームページに発信します。
- ・増える利用者のために、関係者と協議して飲食等の提供を強化します。

③ 環境への貢献（Ⅱ3（5）を参照）

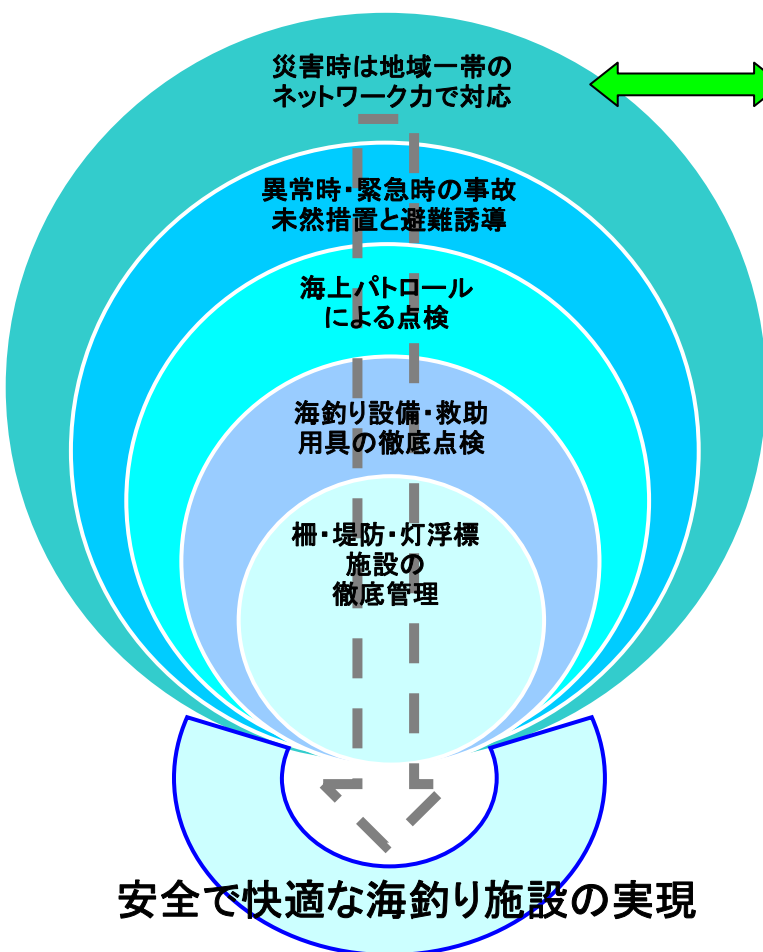
- ・海の環境をモニタリングするため、**NPO等と協働して魚類生態調査を実施**します。
- ・海上に浮遊するゴミや流木等が発生した場合は、港湾管理者へ報告、協議を進め、役割分担に応じてA社の海上清掃部門と連携した処理を行います。
- ・釣針や釣り糸に絡まる事故や鳥類への被害を防ぐため、定期的に**「美化清掃キャンペーンやボランティアのお誘い」**を実施し、環境への意識啓発を積極的に行います。
- ・釣り振興関連団体等と連携した釣りとマナー教室のほか、**大学等との協働により江戸前の魚を学ぶ環境学習プログラムを展開**します。

別図1 総合力を発揮するA社のノウハウ



別図2 安全・安心な施設づくり

別図3 若洲協議会



- 若洲地区内の企業等36社で構成
- 防災・治安・交通安全・営業上の利便等の諸問題を協議する任意団体に参加
- 近隣での災害発生に備え、災害対策基金を保有

(2)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 公園管理事務所と本社の指揮命令系統や役割分担等

①組織構成

- ・若洲海浜公園は、代表企業であるA社、主にゴルフリンクスを担当するB社、ヨット訓練所(スポーツ振興局所管)を担当するC社(NPO法人)で構成する共同体が管理運営します。
- ・お客様へのサービスと日々の業務を遂行するため、現地に公園管理事務所を設けます。
- ・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A社内に設置します。
- ・指定管理業務全般にわたって改善を進めるため、本社および公園管理事務所の構成員からなる「**品質管理チーム**」が業務を評価・検証し、学識経験者等を構成員とする「**若洲海浜公園評価委員会**」が重要事項等を評価・助言します。

②公園管理事務所の役割と指揮

- ・公園管理事務所は、お客様の窓口であり、あらゆるサービスを展開する拠点です。このため、責任者である公園管理事務所長から各施設のスタッフまでが、指揮系統を重視するとともに情報共有を図り、**円滑に組織を運営**します。
- ・**公園管理事務所長を窓口**として東京都との連絡調整、報告や相談、指示の履行にあたります。
- ・「グループ運営協議会」の指示により行う「品質管理チーム」の検証・評価を受けて、日常業務の適切な管理運営を行います。その際、「**公園マネジメント会議**」を公園管理事務所としての**協議・判断・情報共有機関**とし、結果をその都度、スタッフ等に周知します。
- ・災害等の異常時には、**現地対策本部に切り替え**、A社本社対策本部、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統括組織の役割と指揮

- ・統括組織である「グループ運営協議会」は、適宜、指定管理業務の重要事案の協議や判断を行うほか、現地公園管理事務所への指示を通じて、**業務遂行の支援**を行います。
- ・「グループ運営協議会」は、学識経験者等を構成員とする「若洲海浜公園評価委員会」からの評価・助言を受け、必要な場合は「公園マネジメント会議」に指示・対応させます。

2 職員の技術や能力、接遇の向上を図るための取り組み

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 年1回
- ・指定管理業務全般の理解に関する研修 年1回

②個人情報保護等(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)

- ・個人情報管理に関する研修 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

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 ◆造園夏季大学への参加 年1回
◆芝草学会への研究発表 適宜
- ・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

⑤接客・接遇力の向上(サービス品質の保持と向上)

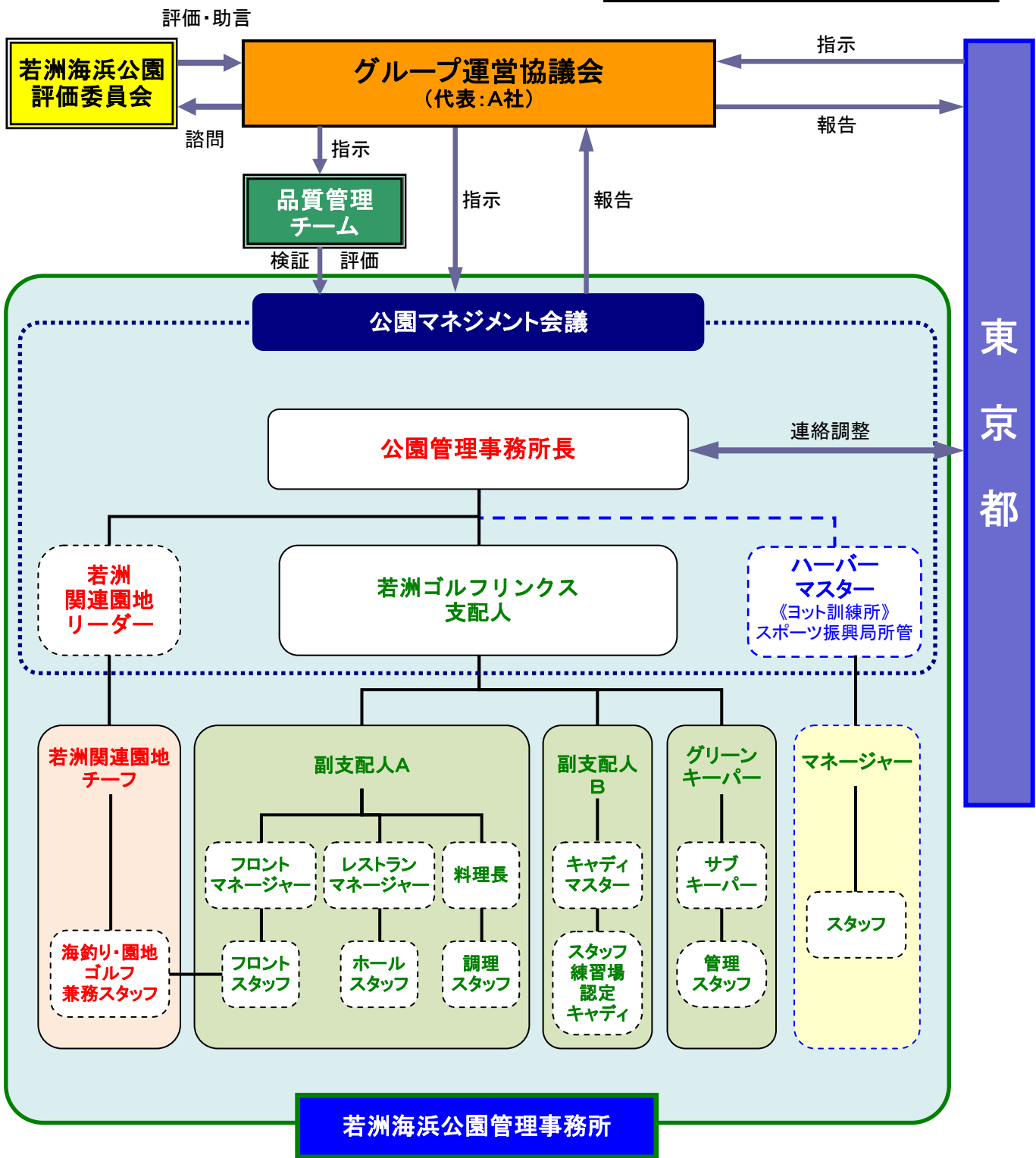
- ・ホテル経験者等、外部講師による接客・接遇・クレーム対応研修 年1回
- ・キャディ研修 ◆接遇およびコミュニケーション研修 年2回
◆キャディ技術教育 通年 ◆ルール改訂等、ゴルフ専門知識研修 年2回

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

赤字:A社 緑字:B社 青字:C社(NPO)



【3 管理運営計画】

(1)ゴルフリンクスを今以上の顧客満足度の高いゴルフ場とするには、若洲海浜公園管理運営方針における目標を踏まえつつ、受付からスタート、プレー、食事、ホールアウト後まで、さまざまな配慮が必要です。これに応えるためのポイントを整理し、貴団体の取組を具体的に記載してください。また、公営ゴルフ場としての意義を高めるための方策について記載してください。

1 顧客満足度をさらに高めるためのポイント

顧客満足度の高いゴルフ場とは、常に上質なコンディションであることを前提に、**スムーズかつ安全・快適にプレーが楽しめ、お客様の目線に立った気配りと心遣いが隅々まで行き届いているコース**であると考えます。お客様の満足度をさらに高めるための以下の3つの行動指針に、**職員が一体となって取り組むことによりその実効性を高めるとともに、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積極的に行い、お客様の声を広く検証、反映してまいります。**

(コンディションについては、後述 II 4 (2)に記載します。)

①スムーズかつ安全・快適なプレーをサポート

- ・技術力や接客能力、コミュニケーション力を備えたキャディの上質なサービスの提供とマーシャル（進行チェック班）による的確な進行管理を実施
- ・キャディマスター室では、すべての組において1分単位でプレー進行を管理
- ・グリーンコンディションやホールの攻略ポイントなどの情報を事前に提供

②予約からお帰りまでのきめ細かなサービス

- ・予約時、受付時、スタート時、プレー時、食事時、ホールアウト後のそれぞれの場面で、「おもてなし」に「心配り」を加えた一貫したサービスを実施（別図1）
- ・管理栄養士と連携し、健康に配慮した美味しく多彩なレストランメニューを用意
- ・東京都と協議の上、プロショップを拡張し、お客様の多彩な需要に対応

③安心・健康・清潔な環境づくり

- ・ゴルフ場利用約款に基づく反社会的勢力との隔絶
- ・機械設備の予防保全による安全管理と防犯機材の的確な運用により盗難無事故記録を継続
- ・歩くゴルフを健康づくりにつなげるため、簡易健康診断や食事の栄養管理をサポート
- ・浴室や洗面所、化粧室など、徹底した衛生管理による清潔なゴルフ場づくり

2 公営ゴルフ場としての意義を高めるための方策

①公営ゴルフ場としての意義と方策

公営ゴルフ場は、単にプレーの場を提供するだけでなく、公共の施設として時代の変化やニーズに的確に答え、施設の効率的運営がもたらす利益を社会に広く還元していくことが責務です。当グループはこのような公営施設の存在意義を十分に踏まえた上で、東京都との協議にもとづき以下の取り組みを展開しながら積極的な広報活動を行い、当施設の魅力を社会に広めていきます。

(a) ゴルフ振興に向けて、社会のニーズに対応

- ・休場日の特別営業を一層拡大し、ジュニアやシニア、女性を対象に特別料金を設定。男女共、幅広い世代が利用できる機会を創出し、**健全な国民的スポーツとしてのゴルフ振興に寄与**
- ・スループレーやお一人様申込み枠を設定。ジュニアや初心者層へのゴルフ普及のため「(仮称)若洲ゴルフアカデミー」(図2)を創設、薄暮プレー枠を活用したプレー機会を創出
- ・シニアや障害者がゴルフを「楽しみ・続けられる」よう、5人乗り乗用カートの一部導入

(b) 持てる力を社会貢献活動に生かす

- ・**若洲地区の公園が一体となって行う「若洲レクリエーションフェスタ」(図3)を開催し、ゴルフ場を公園として一般都民に開放、ゴルフをしない方々の利用機会を創出**
- ・震災復興支援等のため、チャリティゴルフ大会を開催。また、ゴルフ場での雇用を創出
- ・**ゴルフ場で使用しない芝生を活用して、近隣の小学校の校庭芝生化に協力(図4)**
- ・災害時の帰宅困難者受け入れプランを策定。また、**近隣企業と協働し災害備蓄品を自主整備**

②東京オリンピック・パラリンピックの招致・開催

2020年のオリンピック・パラリンピック開催立候補都市に選定された東京の競技会場のうち、ゴルフ競技は本施設が予定されています。当グループはIOC委員の視察等、最終選定を左右するプレゼンテーション事項について、**ゴルフ競技開催基準をクリアするコース改造や施設改修の提案など都との協議の上で最大限の協力体制を敷きます。**なお、開催決定の際にはコース基準の達成は勿論IOC・JOC・JGA（日本ゴルフ協会）等とのチャンネルを活かし、TV放映に向けた準備や大会運営全般に関して強固なサポートを行う決意です。

図 1 予約からお帰りまでのきめ細かなサービスとその体系

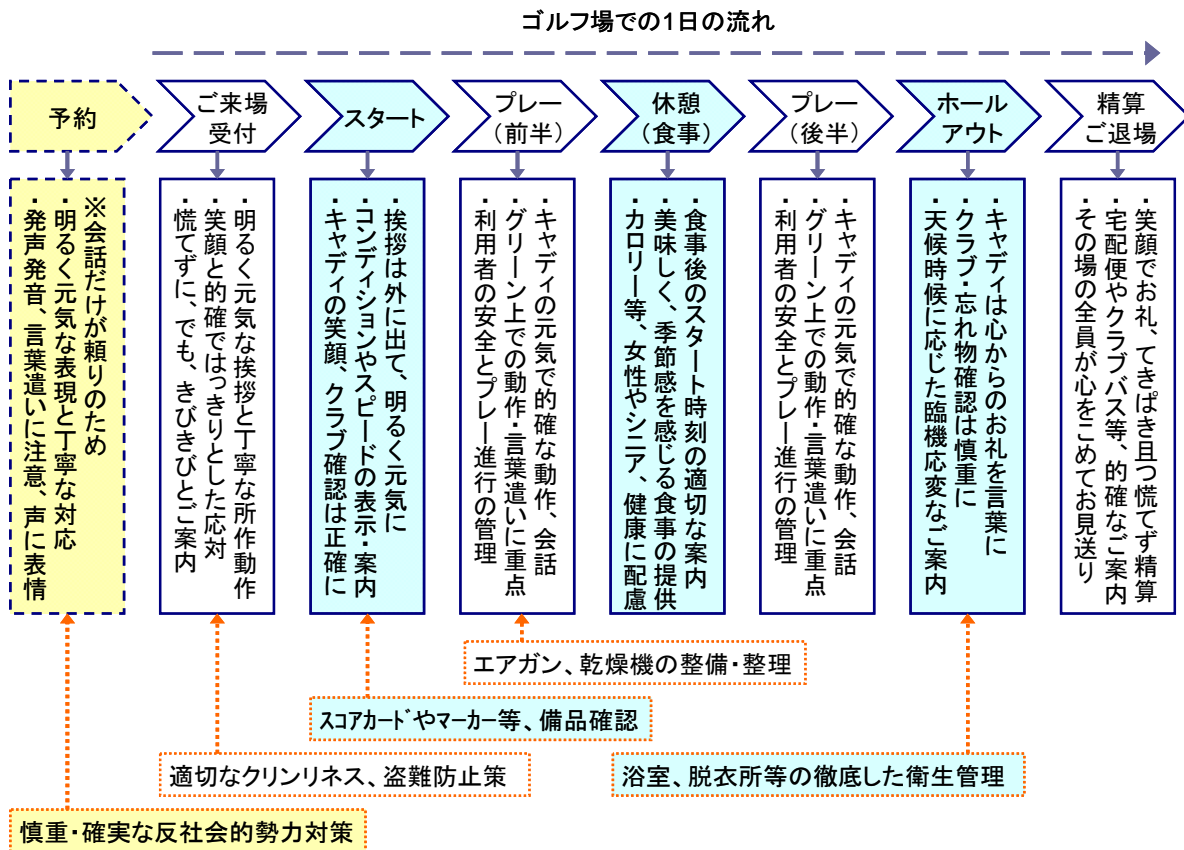


図2 (仮称)若洲ゴルフアカデミーのイメージ



図3 レクリエーション開放のイメージ



図4 近隣小学校の校庭芝生化に協力



ゴルフリンクスより芝を搬出

芝張り作業

施工後(養生中)

(2)海釣り施設の魅力を十分に発揮し、より多くの都民が楽しめるようにするには、どのような事項に心がけるか、課題と対応策について具体的に記載してください。

1 海釣り施設の現状と課題

荒川下流域と東京港第三航路がほぼ交わる位置に、約570mも沖合に突き出る本施設は、東京で防波堤づくりが正式にできる場所として定着しております。特に休日の防波堤は、釣竿を扱うのに十分なスペースが確保できないほどの混雑（図1）で、女性や家族連れの姿も増える傾向にあります。また、平成21年度には内陸護岸側の釣り施設が整備拡充され、平成24年2月には、東京ゲートブリッジも開通して話題となり、これまであまり見られなかった国内外からの観光客やカップル、シニア層等の来訪者で施設周辺は活気づいています。（図2）

しかし、来訪者、利用者が増える一方で、施設への理解や利便サービスの不足、マナーの低下、環境への負荷増大など マイナス面の影響がはじめており、今後施設の魅力を十分に発揮するためには、利用者の誘導と利用の調整の両面に着目したバランスの良い管理運営が重要です。

当グループはこれを取り組むべき基本的課題と捉え、以下のとおり対応策を講ずることにより、誰もが快適に楽しめるよう、魅力ある施設を実現してまいります。

2 課題への対応策

課題1 施設への基本的な理解が未浸透

- ・施設の立地や概要、特徴、釣果、利用方法が知られていない

<対応策>

- ・東京の海の現状と魅力、正しい釣りの仕方を普及啓発する（仮称）「東京 海ものがたり展」を開催
- ・HPで釣果や時節に応じた生態系、あるいは施設の最新情報を提供
- ・大学等と協働して江戸前の魚を学ぶ学習プログラムを構築

課題2 マナーやモラルが欠如

- ・多数の竿だしや場所取りによるトラブル（図3）
- ・禁止行為である投げ釣り、外海での釣り
- ・飲食物や仕掛け、餌の包装など、ゴミの放置（図4）
- ・花火や火気の使用

<対応策>

- ・誰もが楽しめる釣り場を目指し、釣り振興関連団体等と協働して釣りとマナー教室を開催
- ・掲示、園内放送、巡回により、違反や迷惑行為を根気強く注意喚起

課題3 利便サービスの不足

- ・増える来訪者の新たなニーズ
- ・初めて来る土地の地理や交通の不案内

<対応策>

- ・関係者と協議して飲食等の提供を強化
- ・新たな来訪者が迷いを生じないよう、アクセスや利便施設の情報をコンパクトにまとめた「若洲エリアマップ」を作成し、関連施設にて配布。併せてHPにて配信

課題4 環境保全への課題

- ・釣り糸や仕掛け等の放置
- ・常時、異常時の海上漂流物発生
- ・若洲海域における生態系調査の不足

<対応策>（Ⅱ3（5）を参照）

- ・CSR(*)活動の一環として企業と連携し、美化清掃などモラルアップにつながる活動を推進
- ・利用者も含め、広くボランティアを募り、定期的な美化清掃キャンペーンを実施
- ・ヨット教室運営艇を活用した計画的な海上パトロールによる海側から点検
- ・漂流物等を発見した場合のA社海上清掃部隊や港湾管理者との迅速な連携・対応
- ・生態系を継続的にモニタリングするため、NPO等と連携して調査を実施

(*)CSR：Corporate Social Responsibility / 企業の社会的責任

海釣り施設の現状



図1 隙間のないほどの盛況ぶり



図2 ゲートブリッジの観光客

利用者マナーの低下



図3 多数の竿だし



図4 ゴミの放置

(3) 都民等からのさまざまな要望、苦情に対処し、これをいかに運營業務に反映していくか、貴団体の取組を記載してください。

1 要望・苦情に対する基本的な姿勢

都民や公園利用者からの要望や苦情は、指定管理者の気づかない点や、お客様への配慮や説明の不足している点など、サービス全般に渡って管理運営を再点検する良い機会であると認識しています。

当グループは要望や苦情こそチャンスと考え、いただいた声をPDCAサイクル活動によって、公平・公正の立場を踏まえながら検証し、改善を進めることで管理運営全般の水準を高めることに役立てていきます。

一方、管理運営を継続する間には、類似するご意見を繰り返しいただくことが想定されます。繰り返し発生予防や効果的な対応に活かせるよう、ご意見の内容とその対応を類型化し、「お客様ご意見手帳」にデータベースを蓄積するとともに対応事例をマニュアルに反映します。

2 要望・苦情への対応（対応フローは別紙のとおり）

① 要望・苦情は、まず様々な手段により的確に把握します

- (a) HP上の「みなさんの声」専用メール、電話またはFAX、手紙
- (b) 現場の直接対応と意見箱
- (c) 定期的にCS（顧客満足度）アンケートを実施

② いただいた要望・苦情は、その内容や緊急度に相応しい手順で対応を行います

要望・苦情は、公園に関わる法令や運営指針、「対応マニュアル」をもとに**公平・公正・公益性の視点に立って対応**します。具体的には、以下のような視点から検証します。

- (a) 決められた公園の方針やルール、管理水準に照らしてどうか
- (b) 他のお客様への影響はどうか
- (c) 特別な利害があるかどうか
- (d) 個人的あるいは一時的かどうか など

要望や苦情等が生じた場合は、まず、**緊急を要する内容か否か、指定管理者の権限範囲か否かを見極めます。**

次に指定管理者の権限の範囲である場合、緊急・即対応の案件は、即日適切に対応し、一定の時間を要する案件は、必ず安全措置を行った上で、公園マネジメント会議が品質管理チームと相談し、東京都と連携して処理方法を決定します。結果は、部門責任者が即日または翌日を基本にお客様へ回答するとともに、速やかに東京都に報告します。

指定管理者の権限外の案件は、緊急時も含め、安全確保を行った上で、公園管理事務所長を窓口として東京都と協議を進めながら迅速かつ的確に対処し、結果は東京都と品質管理チームに連絡します。

なお、要望・苦情は、個人情報保護を徹底することを前提に、データベースとしてA社本社および現場の「**お客様ご意見手帳**」に登録し、職員研修やマニュアル改訂などの業務改善に役立てます。

③ 要望・苦情は検証・評価の上、必要に応じて業務に反映させます

要望・苦情は、下記のPDCAサイクル活動によって、**公平・公正の観点から検証・評価**します。その結果、改善が必要と思われる事案は、業務に反映させるとともに、適宜対応結果をHPやゴルフ場のロビーなどで情報公開します。

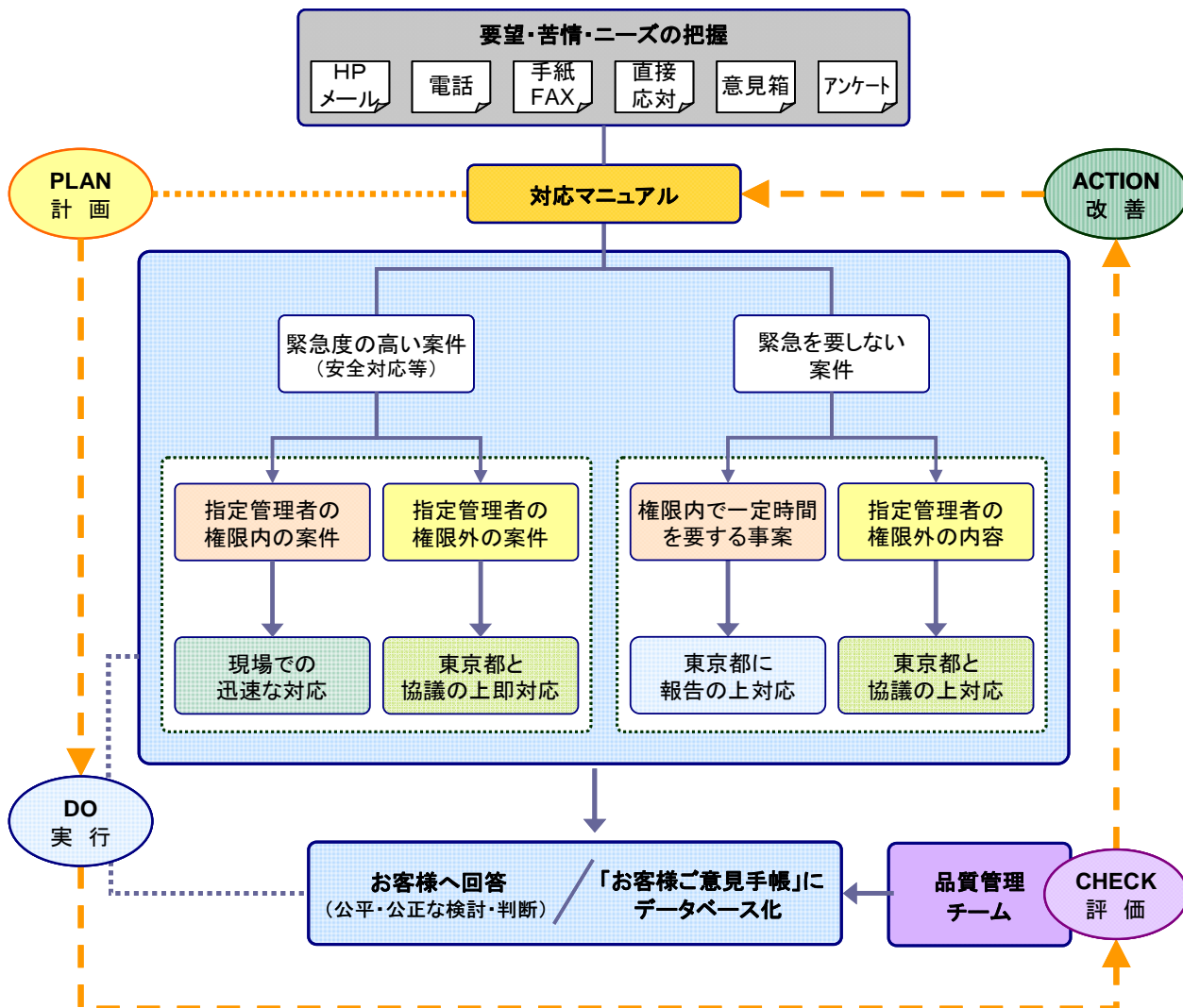
[計画：P] 「対応マニュアル」など、基本的な処理方針を定めます。

[実施：D] 方針に基づき、苦情等の対応を行い、経過、結果を組織全体で共有します。

[評価：C] 対応結果について、品質管理チームが検証、評価します。

[改善：A] 改善の必要がある場合は、「対応マニュアル」を改訂し、スタッフに周知することで同じ問題を発生させないようにします。

別紙 要望・苦情への対応フロー



(4)若洲ゴルフリンクスのキャディ運営は、指定管理者が自主的に行う事業となりますが、ゴルフ場の評価に大きく影響する要因となることから、その体制や運営の在り方が重要となります。これらについて、貴団体の考え方を記載してください。

1 キャディ運営に関する基本的姿勢

キャディは、お客様と接する時間が最も長い職種であり、その所作や応対あるいは会話が、お客様の満足度や充実度を大きく左右し、ゴルフ場の評価に直接影響します。このため、当グループは指定管理者として取り組むキャディ運営をサービス業務の最重要事項として位置付け、**キャディ技術だけでなく、接客能力やコミュニケーション能力、状況判断能力**の備わった、バランスある人材を育成・配置することにより、**プロフェッショナルなサービス**の公平な提供に努め、お客様の満足度を引き上げ、利用の促進に繋がるよう総力を挙げて取り組んでまいります。

2 質の高いキャディ体制を確立し、安心のプレー環境を提供

プロフェッショナルなキャディのサービスとは、お客様が安全でスムーズに気持ちよくプレーできるよう、お客様各々の技量やプレー状況に応じた的確なアドバイスとサポートを行うことです。

そのためにはキャディ技術だけでなく、ルールや用具、芝のコンディションに関する専門的な知識や、プレーの進行管理とお客様の安全管理、さらにはコミュニケーション能力まで多岐にわたる技術と知識とを体得する必要があります。当グループは、このような多様な能力を身につけた質の高いキャディと、サービス品質への高い意識をもつ体制を以下の通り整備し、お客様が安心して快適にプレーできる環境を実現します。

① 質の高い「認定キャディ」による安定したサービスを提供

- ・キャディとして採用した全ての職員を対象に、およそ3ヶ月間にわたり集中的な教育を行い、その結果、キャディマスターが承認した者だけを「**認定キャディ**」として配置、運用
- ・すべての利用枠（組）に対し認定キャディを100%配置するために、綿密な出勤管理を実施

② 教育研修を繰り返し実施し、ブラッシュアップを図る

- ・ON-JT（業務に就きながら行う訓練）と、OFF-JT（業務を離れて行う教育訓練）を組合わせた、**実践的かつ効果的な教育を通年にわたり継続**して実施
- ・ホテル経験者等、外部講師による接客・コミュニケーション研修（年2回）を実施
- ・キャディ技術教育（通年）、専門研修（年4回）を実施

③ 考課査定、技術力評価によりキャディ品質を高める

- ・キャディ（常勤者）を対象に、第三者による成績評価を年2回実施、評価上位のキャディを「**サービスリーダー**」（仮称）として顕彰、キャディ職員のモチベーションを高揚
- ・**評価点方式による考課査定**と、非常勤スタッフおよび**B社運営の他ゴルフ場支配人や所属プロゴルファーによる多角的な見地からの技術力評価**を実施

3 チームとしての効率・効果的な運営

質の高いキャディ体制のもと、現場においてプロフェッショナルなサービスを確実に提供するためには、キャディマスター室とキャディとがチームとして機能する効率・効果的な運営が重要です。このため、**キャディマスターを中心とした指揮系統を確立してマネジメント能力の強化を図る**とともに、キャディのチーム力を高めて、**人時生産性の高い効率的なキャディ運営**に取り組みます。

① キャディマスター室の組織体制を強化

- ・キャディマスター室には、プロ有資格者でキャディ教育に経験豊富な人材を配置
- ・マーシャル（進行チェック）業務を常設し、キャディをサポート
- ・病欠等によるキャディの不足に備えて、マスター室職員にキャディ業務のスキルを充当

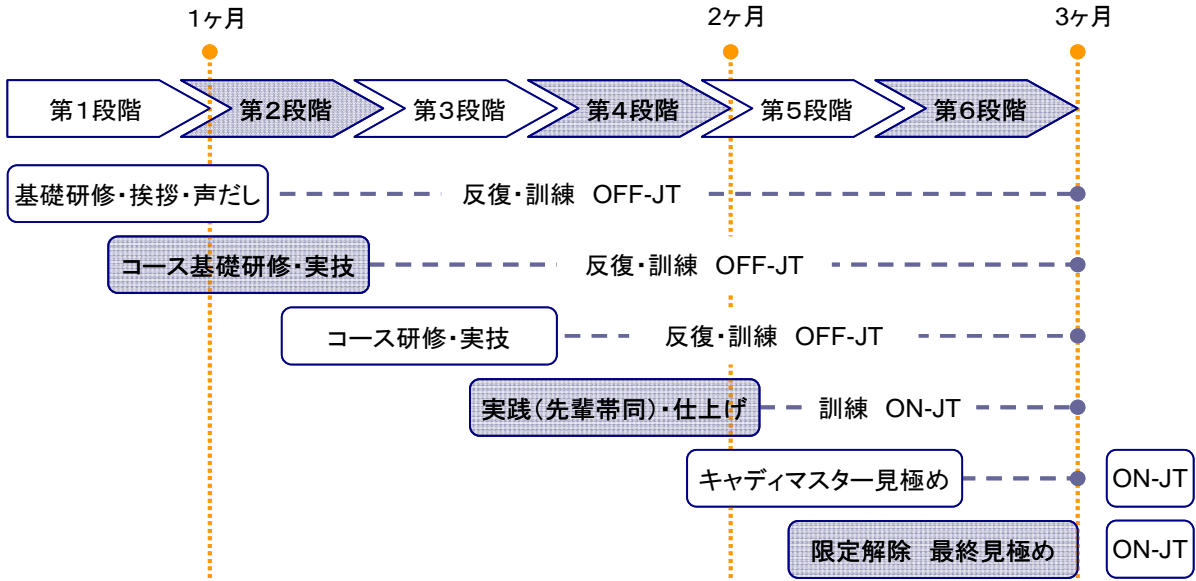
② 集約と連携による効率的・効果的なマネジメント

- ・プレーの進行情報は、すべてキャディマスター室へ集約し、キャディやマーシャルとの連携のもと、的確な指示で進行をコントロール
- ・キャディにおいては班長組織を編成し、班長とキャディマスター室が密接に連携することで、報告伝達や留意改善、目標確認など、チームとしての情報を共有
- ・キャディ業務のない時間を**マルチジョブ方式**により、ポーター業務や、雑草取り、目砂入れ、ボールマーク補修等のコースメンテナンスに計画的に充当

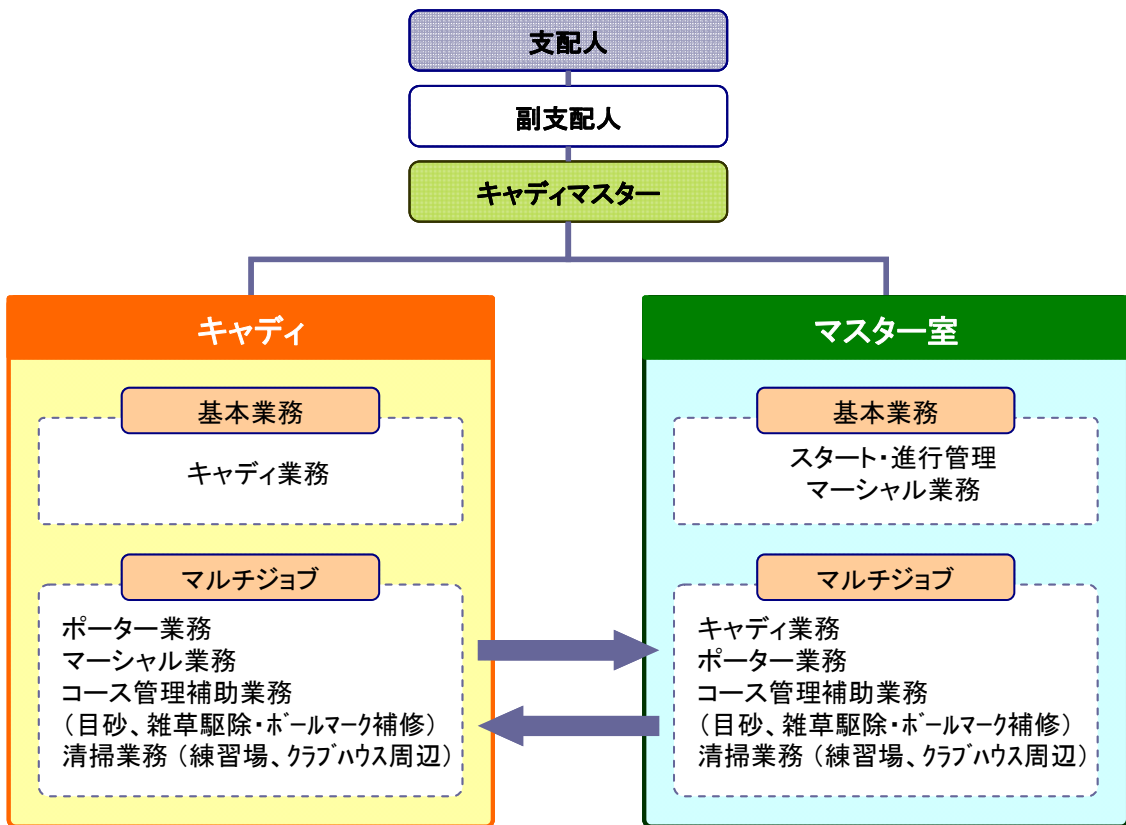
③ 業務改善に向けたディスカッションを実施

- ・キャディとキャディマスター室職員との間で、技能向上やサービス改善に向けたディスカッションを定期的実施、提案事項は品質管理チームへ具申し業務改善を図る

別図1 登録キャディの養成フロー(基準例)



別図2 マルチジョブ体制のイメージ



(5)海釣り施設をより魅力あるものとするために、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載してください。

1 自主事業についての考え方

海釣り施設は、単に「釣りができる施設」という評価に留まることなく、施設を取り巻く自然環境や水域景観の魅力を都民や観光客に広く発信するとともに、海と触れ合う機会を創出し、安全で清潔な施設であることが重要であり、このことが海釣り施設の魅力を向上させるものと考えます。

当グループは、海との触れ合いづくりを自主事業の核として位置付け、前述Ⅱ1(3)で提示した重要事項である「安全・安心な施設管理」、「海と釣りの魅力創出」、「環境への貢献」を踏まえた上で、以下に示す自主事業を展開してまいります。

2 自主事業の展開

① 安全・安心な施設管理

- ・海釣り施設の水域を使用し、**関係機関と協働した実践的な救助・救命訓練**（別図2、3参照）を行い、海際でレクリエーションすることの理解を深めます。あわせて一般の利用者を対象とした救命措置体験教室を開催し、現実感のある訓練とします。
- ・震災時を想定して避難訓練を実施（別図4参照）します。

② 海と釣りの魅力創出

- ・江東区立若洲公園と連携し、**「釣りとバーベキュー」が一緒に楽しめる仕組み**をつくります。（仮称 若洲シーサイドバーベキュー）
- ・東京の海の魅力や釣りの面白さを体感できる（仮称）**「東京 海ものがたり展」**（別図1）を開催し、内外に積極的にアピールしていきます。
- ・利用者サービス向上のために、関係者と協議して飲食等の提供を強化します。
- ・新たな来訪者が迷いを生じないように、アクセスや利便施設の情報をコンパクトにまとめた**「若洲エリアマップ」**を作成し、関連施設にて配布、HPで配信します。
- ・季節に応じた釣り情報をHPで配信します。

③ 環境への貢献

- ・海の環境をモニタリングするため、**NPO等と協働して魚類生態調査を実施**します。
- ・釣針や釣り糸に絡まる事故や鳥類への被害を防ぐため、定期的に「美化清掃キャンペーン」や「ボランティアのお誘い」を企画・実施し、環境への意識啓発を積極的に行います。
- ・釣り振興関連団体等と連携した釣りマナー教室の開催のほか、**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**します。

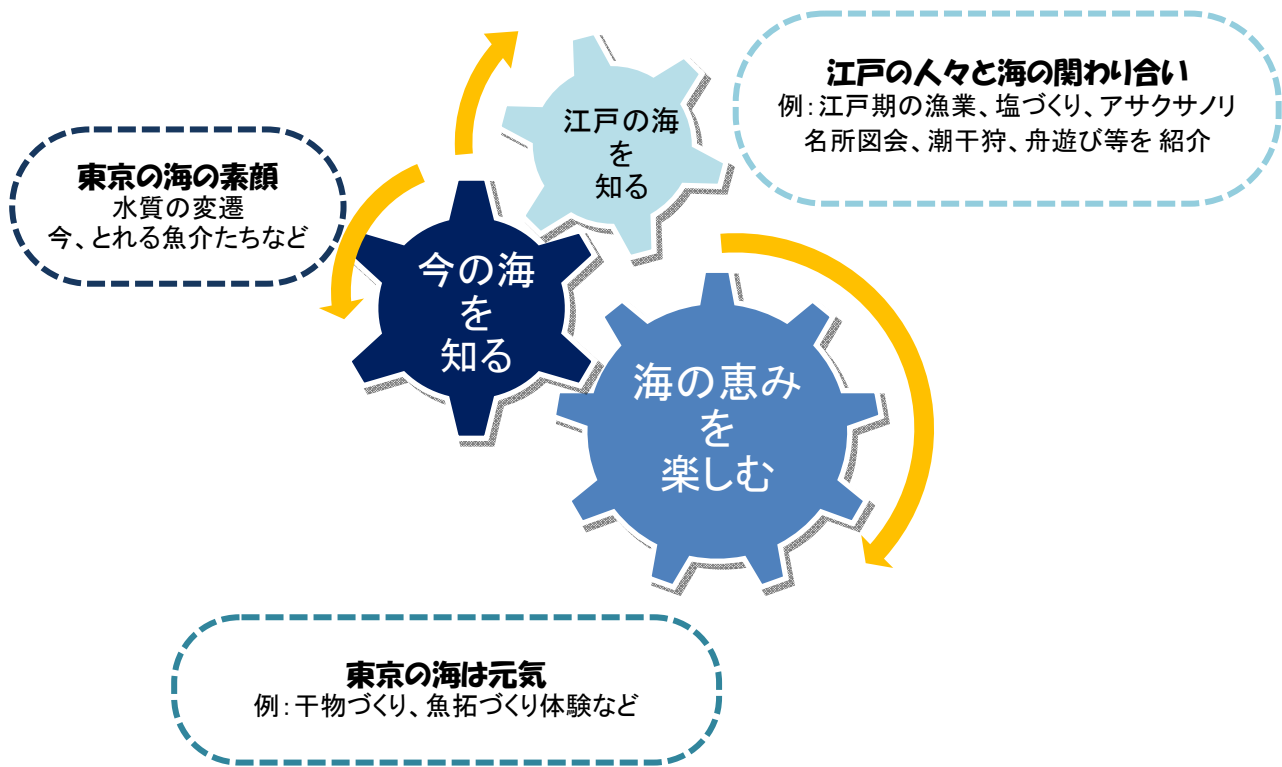


釣りとマナーの教室



美化清掃キャンペーンのイメージ

別図1 (仮称) 東京 海ものがたり展のイメージ



別図2 救助訓練(A社指定管理施設での訓練)



別図3 AED訓練(A社指定管理施設での訓練)



別図4 A社指定管理公園での避難訓練



【4 維持管理等計画】

(1) 若洲海浜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。

1 海上公園の果たす役割

海上公園は、「失われた東京の海を都民の手に返す」という海上公園構想の理念のもとに、昭和40年代後半から整備されてきた、臨海部の大規模公園緑地群です。

下図のように、このプロジェクトは23区の1/4の面積を占める臨海地域及び水域に展開し、東京都市計画公園緑地系統と臨海部をつないで、東京の水と緑のネットワークづくりに貢献しました。これは首都東京の都市づくりにおいても、大きな成果であったと考えられます。

また、個々の海上公園も、水域、渚、砂浜、栈橋といった都市公園では見られない施設、あるいは既成市街地では容易に立地できない大規模スポーツレクリエーション施設等を整備することで、海辺を身近で美しく、自然豊かな空間に変え、また老若男女の楽しめる多様なレクリエーションの場を増やすなど、社会の要請に見事に応えています。

今日では、海の森公園をはじめとする埋立地の様々な緑の創出によって、都心への「風の道」の形成や生物多様性の向上など、東京の都市環境再生を牽引していく上で、海上公園はますます重要な役割を担っているものと考えます。



東京の都市環境再生像
（「東京の都市づくりビジョン」に一部加筆）

緑の軸

公園・緑地等

風の道

若洲海浜公園

海上公園構想
（23区面積の1/4を占める範囲）

2 若洲海浜公園の維持管理

海上公園の一つであるこの若洲海浜公園は、かつて廃棄物処分場であったことに由来する地盤沈下、汚水浸出、メタンガスの発生などの不安定な条件を乗り越えて、ゴルフ場やヨット訓練所、海釣り施設など、海際でしか味わえない魅力ある施設に生まれ変わりました。このことは、ゴミ埋立地の早期活用や埋立地の環境対策の観点からも、画期的な事業であったと認識します。

生まれ変わったこの公園は、適切な維持管理が行われた結果、大きな事故もなく、20年以上にわたって多くの都民に親しまれています。今後引き続き、若洲海浜公園ならではのサービスをお客様に提供していくためには、なお続く地盤沈下や施設の経年劣化、あるいは、環境保護対策などに十分な注意を払って、常に安全で快適な状態に保つことの出来る、信頼度の高い維持管理を実施することが重要と考えます。

このために当グループは、これまで現地で積み重ねてきた経験と科学的な管理に基づく維持管理のノウハウを最大限に活用するだけでなく、施設への様々な要請に対しても誠実かつ柔軟に対応し、グループの総力を挙げて創意と工夫に努め、積極的な維持管理を行います。

(2)ゴルフ場のコース管理水準は、ゴルフ場の評価を最も左右するものです。貴団体が現状のグリーンやフェアウェイ等を今以上とするために、今後の在り方を含めて重要かつ配慮が必要と考えることを挙げ、これについての考え方や取組方を述べてください。また、貴団体のコースの年間維持管理計画を別紙(A4版 様式任意 1枚)で提出してください。

1 コース管理において重要かつ配慮が必要な事柄

ゴルフコースの管理水準を常に高く維持しておくことは、お客様の満足度を高めるための基本事項であると考えます。当グループは、年間を通じて常にクオリティの高いコースの実現に、重要かつ配慮が必要と考える事柄を ①地盤特性に的確に対応したコースコンディショニングづくり ②シーサイドコースに相応しい美しい景観づくり ③環境に配慮した取り組み として掲げ、法令や条例ならびに東京都の仕様書を遵守した上で、常に科学的な検証を行いながら専門技術を駆使して取り組んでまいります。

なお、管理水準の維持向上を目的に、品質管理チーム内にコース管理部門の専門部会を置き、必要に応じて学術研究機関との連携を図りながら、PDCAサイクル活動による作業検証を行い、管理業務に反映します。

2 重要かつ配慮が必要な事柄の考え方と取り組み

①地盤特性に的確に対応したコースコンディショニングづくり

地盤沈下やガスの発生、雨水滞留など埋立地特有の条件を勘案し、若洲に相応しい上質なコンディショニングとするため、**土壌の物理化学性やガス調査、沈下測量、芝の葉身、密度等の科学的分析と先進機械を駆使したグループ独自の手法**により、維持管理を以下のように実施します。

○グリーン

地中に発生するガスによる芝の発育不良に対応しつつ、「水はけが良く、均一な芽数で適度な堅さを保ち、スムーズな転がりのある状態」を目標に据え、

- ・仕様書に定められている芝密度、グリーン速度（ステンプメーター）、透水性、気相率の他コンパクション（堅さ）など、**各種の科学分析を定期的実施、結果を管理に反映**
- ・グリーン床土部の砂の通気性・排水性を改善する先進機械（ディーブドリル）の投入（図1）
- ・病害の出にくい、均一できれいな芝面に更新するための**インターシーディング**を実施（図2）
- ・ベント芝以外の芝草の混生を排除するため、雑草除去の徹底と張り替えの実施
- ・地盤沈下の影響を定期的に測量し、必要に応じて水はけや転がりに配慮した傾斜に修正

○フェアウェイ

「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を重視」して、

- ・芝生面に穴を開けたり切込みを入れ、土中の物理的状態を改善する更新作業により、**土壌の通気性と透水性を向上**させ、コンディショニングをより一層改善（図3）
- ・今後は排水不良箇所ゼロを目指して、**PCドレーン**による排水改善（図4）を実施。なお、大規模な暗渠排水工事の実施には、東京都と協議の上で対策を実施
- ・芝密度を上げるため、土の固結を改善する特殊機械（エアージェクト）を積極投入（図5）

②シーサイドコースに相応しい美しい景観づくり

20年経過したコースは、樹木も選別されて大きくなり、風格を増しています。この良さを生かし、今後は**シーサイドコースに相応しい一級の美しさ**を目指してまいります。

- ・埋立地盤に施された客土の厚さや質、海風の強さや塩害等、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育成環境を整えるための間伐（間引き伐採）を実施
- ・美しいコースづくりの観点から、18ホール全体について景観分析を実施、シミュレーションを進めながら段階的に修正（図6）
- ・美しさと戦略性を併せ持った、評判となるような名物ホールを創造

③環境に配慮した取り組み

維持管理全般にわたり、**リユース、リデュース、リサイクル、リペアー、リフューズの5つのRに配慮**した環境への取り組みを推進します。

- ・都の「ゴルフ場農薬の安全使用に関する指導要綱」を遵守すると共に、生態環境への負荷や化学農薬の使用等を総合的に低減させる「総合防除」手法を励行（図7）
- ・作業機械の運転カット、LED照明への転換などにより、省エネルギーを推進
- ・新規に作業機械を購入する場合は、環境負荷低減型以外は購入しない
- ・剪定枝を土砂飛散などのマルチング材として再利用、刈り芝を堆肥化等にリサイクル（図8）

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



図1 日本に数台の先進機械「ディープドリル」で、グリーン地盤の固化現象を緩和



図2 健全で美しい仕上げをつくるインターシーディング(播種状況)



平成16年当時



平成23年時点

図3 改善効果(平成16年と平成23年の比較)



図4 排水に効果的なPCドレーン作業

②シーサイドコースに相応しい美しい景観づくり



図5 日本に1台しかない「エアージェット」を駆使してフェアウェイを改善



図6 美しいコースづくりのイメージ

③環境に配慮した取り組み



図7 総合防除手法



図8 刈芝をリサイクル

(3) 若洲海浜公園の特性を踏まえ、海釣り施設、関連園地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 維持管理の基本方針

若洲海浜公園のうち、東防波堤の海釣り施設は、周囲をほぼ海に囲まれた構造となっているため通常の施設管理のほかに**水域管理の経験や対応力が不可欠**です。また、ゴルフ場周辺の関連園地はかつて廃棄物処分場であったことに由来する地盤沈下やメタンガスの発生が今なお見られ、台風等の影響による高潮異常時には、ゴルフ場を越波から保護する役割を持つことなど、**施設設置の特殊な目的を理解した上での維持管理**に取り組むことが求められます。

その一方で、関連園地は普段は広大な海を見ながらサイクリングも楽しめる長さ5 kmの緑の楽園であり、また、海釣り施設は都内唯一の専用施設であることから、**都民の手軽な水域レジャーの拠点としての発展の可能性は極めて高い**と考えます。

当グループは、これらの特性に配慮しながら施設の価値を引き出ししていくために、当グループの積み重ねた経験とノウハウを最大限に活用し、以下の基本方針のもとに適正な維持管理を行います。

① 「安全できれい」を生み出す維持管理

- ・海釣り施設や磯場の施設の不具合は、重大な事故につながる恐れがあるため、**未然防止**の観点から日常巡回と点検による早期発見に努め、発見時には迅速で的確な対応を徹底します。
- ・若洲の特殊な条件下では、お客様の安全を最優先した維持管理に努めるとともに、あわせて不法投棄やゴミのない美しい公園を実現する維持管理を行います。

② スピードを重視する維持管理

- ・施設の不具合や異常を発見した場合や、お客様から不具合の改善を要望された場合など、本社や東京都へ報告するとともに、適正化に向けた処理は応急処置や現場告知を含め、迅速な対応を行います。

③ 緑と海の景観を育てる維持管理

- ・荒川沿いに続く関連園地の法面の防護面を活用し、東京の花と海の観光名所になるよう、計画的に景観修復を行います。

④ 環境や福祉に配慮した維持管理

- ・維持管理全般にわたり、リユース、リデュース、リサイクル、リペアー、リフューズの5つのRに配慮した環境への取り組みを推進します。また、**ユニバーサルデザイン**に則り、障害のない空間づくりを行います。

2 維持管理の具体的取り組み

これらの基本方針のもと、東京都の維持管理方針や仕様書を踏まえた「**維持管理ガイドライン**」と「**パークメンテナンス方式**」（別図1参照）に基づいて品質や業務の改善を進め、維持管理の適正化を図ります。

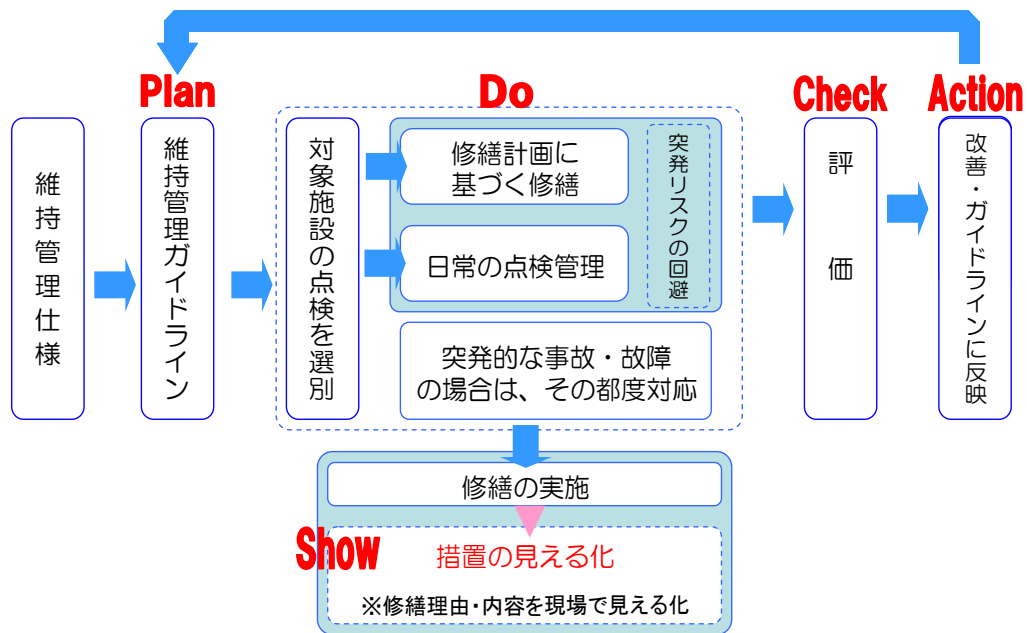
① 海釣り施設

- ・転落防止柵や救命設備などの不具合を未然に発見し、迅速に処理する予防管理の手法を基本に、お客様の安全を第一に考えた維持管理を行います。
- ・日常的な施設点検として、巡回時の転落防止柵・立入防止柵の安全確認や防波堤・護岸の目視点検、灯浮標の定期点検を行い、施設の安全を徹底します。
- ・非常通報設備・放送設備・足元灯・救命用門扉の動作確認点検や救命梯子の安全点検、救命浮輪の設置確認など、生命に係わる設備・用具点検を徹底します。
- ・定期的な美化清掃キャンペーン活動やボランティアとの協働により、ゴミのない清潔な釣り場を維持します。
- ・ヨット教室運営艇を活用した計画的な海上パトロール（別図2参照）により、海側から施設の異常を点検すると共に、海上漂流物が見られた場合は、A社海上清掃部隊（別図3参照）や港湾管理者等と迅速に連携・対応するなど、法令を遵守した水域管理を確実にを行います。

② 関連園地

- ・サイクリングロードの自転車走行に不具合が生じないよう、特に地盤沈下や雨水滞留、死角をつくり出す植栽の有無などに細心の点検を行い、不具合があった場合は迅速に対応します。
- ・トイレや休憩所など人目から離れた場所にある施設は、特別な巡回と点検を行い、防犯面にも留意した上で、清潔な施設づくりを徹底します。
- ・遊具は、非日常的な運動を体験し楽しむものであるため、リスクを適切に管理するとともに、事故に繋がるハザードは未然に排除することを基本とします。そのため、性能確保に関する毎月の自主点検に加え、専門家の総合点検や修繕を実施し、安全で楽しい遊び場を提供します。
- ・サクラがまとまって美しい景観を形成している箇所は、更に優れた景観となるよう、潮風の影響や土壌構造、病気の発生等に注意して健全に育成します。

別図1 パークメンテナンス方式



- ① 巡回・点検を選択・集中した効率的な管理
- ② 計画的な定期修繕による突発リスクの最小化
- ③ 修繕内容を利用者に見える化

を柱にして維持管理をPDCAサイクル活動に組み込んだ独自の方式



別図2 海上パトロールによる点検

別図3 A社 清掃船



(4) 若洲海浜公園を適正に維持管理するためには、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

若洲海浜公園の維持管理業務を適正に遂行するため、公園の管理運営目標や都の仕様に基づいて作成した施設別の「**維持管理ガイドライン**」を設け、東京都との連携・協力・検査体制を下記のとおり整えます。(別図 概念図参照)

なお、これらの業務を進める窓口は公園管理事務所長に一元化し、体制を明確にします。また、対応に共通となるデータ等基礎資料は、デジタル化して体系的にファイリングし、定時報告以外においても**東京都の要請に迅速に応えられるよう情報管理体制を整えます**。

① 業務内容のチェック

毎年、品質管理チームが到達すべき維持管理目標や水準を東京都と協議の上設定し、ゴルフ場については、品質向上チームによる検証、海釣り施設、関連園地については「**パークメンテナンス方式**」(Ⅱ4(3)参照)に準拠して、業務内容のチェックを徹底します。

② 定例の計画書や報告書の提出

(a) 年間計画書及び月例計画書等の提出

緊急対応等経費による修繕の年間計画、維持管理の年間作業実施計画、および月例計画については、東京都との事前協議を行った上で、期限までに確実に提出いたします。

(b) 実施報告書の提出

作業の終了後、小規模修繕の実績も含め、図面や写真等を活用したわかり易い形の報告書を作成し、速やかに東京都に提出します。

③ 迅速な協議による連携

(a) 緊急時対応(自主事業を含む)における迅速な協議

年間計画に無い突発的な事案に対しては、事実確認の上、安全を確保するための応急措置を実施し、速やかに東京都に報告するとともに、今後の対応について協議します。

(b) 指定管理者の権限の及ばない事案の協議

通常の維持管理を超える特殊な事件事故等が発生した場合には、速やかに東京都に報告し迅速な協議を進め、緊密な連携のもと適切に対処します。

④ 自己検査と受検の体制

(a) 自己検査の徹底

利用料金制公園の維持管理は自己検査が極めて重要です。当グループは、品質管理チームによる自己検査(年間4回)を計画的に実施し、適正な業務運営を実現します。

(b) 東京都の履行確認検査への対応

維持管理業務に係わり、東京都から履行確認等や検査の要請があった場合は、事前に仕様書、設計書、契約書、作業報告書等を精査・準備した上で、検査等に速やかに応じられる体制を整えます。

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、検証・評価を進めるとともに、必要に応じて「維持管理ガイドライン」へ反映していきます。

2 指定管理者による業務の指導・監督・検査体制

① 当グループ外部へ委託発注する業務は、東京都の仕様や監督基準、当グループの「維持管理ガイドライン」に基づくとともに、**土木・造園施工管理技士など十分な資格と経験をもつ者を監督に充て**、執行します。

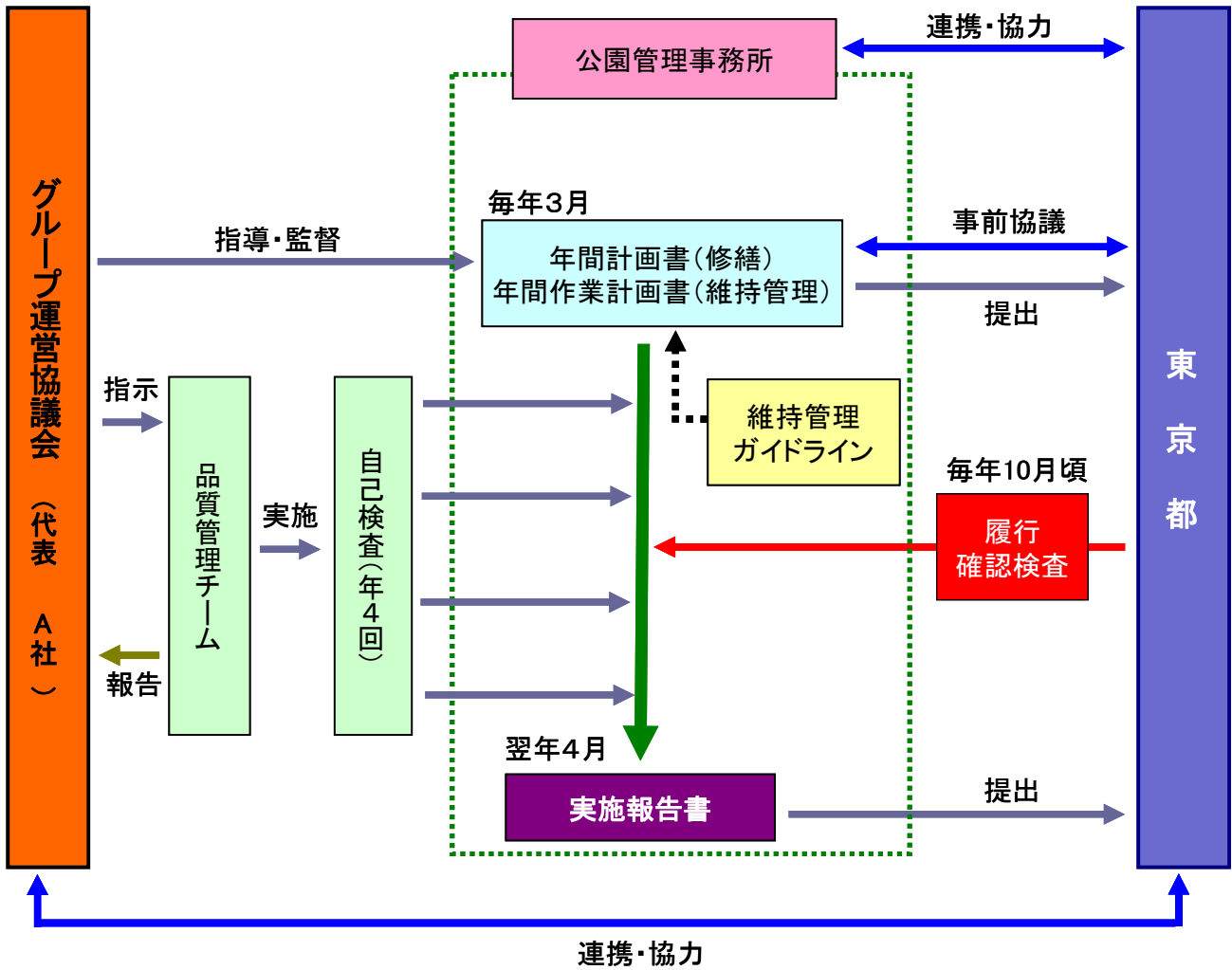
② 委託契約にグループの維持管理方針を記載し、受託責任者への徹底した指導監督により趣旨に沿った業務の履行を担保します。

③ 受託責任者と定例会議を設け、施工計画書や安全衛生関係書類、出来高写真等を精査、検証するなど、確実な履行に向けて適切に指導監督します。

特にゴルフ場に係る委託業務は、B社の専門的知見を有するチームが受託者とは別に「**作業品質確認会議**」を設け、専門的な指導監督を行うことで履行を徹底します。

④ 完了検査は、工程管理、安全管理、品質管理について監督担当職とは異なるチームの指名検査員が、公正かつ的確な検査を実施します。

別図 維持管理業務の着実な遂行に向けた体制



(5)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 都民等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は、いつでも誰でもが安心・安全な状態で使用できることが重要です。このために、普段から点検・保守を徹底する取り組みを行います。具体的には、維持管理ガイドラインを基本に、修繕等の必要性を事前に把握し、計画的かつ先行的な対策を講じる**予防管理**の仕組みによって突発事故の無い、効率的な管理を実現します。

こうした取り組みにあっても、都民等から修繕の要望が発生した場合は、都と連携を図りながら、**要望の趣旨と妥当性を公平・公正に見極め、また緊急度や規模を勘案して速やかに対応**します。なお、対応のための資金は、予め年間予算に計上するよう努めますが、一定枠を超えたり、緊急の場合には、柔軟に対応することとします。

2 修繕等の要望に対する姿勢

都民や東京都からの修繕等の要望は、公園管理事務所長を窓口として対応し、PDCAサイクル活動による改善運動を進めながら、下記のとおり実施します。(対応のフローは別図参照)

① 要望の把握

利用者からの要望は、現場、電話、メール、アンケート調査などの幅広い方法により、背景、理由、内容を正確に把握・記録するとともに、必要に応じて要望者立会いのもと、現地を調査します。東京都からの要望は、定例の会議や日頃の連絡を密にして適切に把握します。なお、記録は顛末も含め「**維持管理情報データベース**」として品質管理チームが管理し、PDCAサイクル活動に役立てます。

② 要望の分類

要望は、緊急事案かそうでないか、安全性に関わるか否か、規模の大きさを基本に分類し、対応の方法を検討します。

③ 対応の方法

(a) 緊急を要する案件

- ・ゴルフコースでの要望のうち、プレーに支障をもたらす不具合等に関する案件は、東京都と協議の上、緊急案件として即時に対処します。
- ・海釣り施設や関連園地の緊急案件は、東京都と協議の上、利用者の安全を第一優先に現場への立入禁止等の保全措置を施し、その後、本格対応を行います。

(b) 緊急を要しない案件

- ・緊急を要しない修繕等の要望は、趣旨と現場の調査確認等を行った上で、妥当性と解決のための手法等を検討し、東京都と協議の上、安全性や快適性に留意しつつ復旧修繕します。
- ・ゴルフコースの案件は、東京都との役割分担を考慮しながら計画的に対応します。
- ・海釣り施設等の水域に関わる要望に対しては、現場を確認し、東京都との協議を行いつつ、海上保安庁と調整の必要があるものは、手続きを踏まえて安全かつ確実に対応します。
- ・バリアフリー、障害者等に関する要望は、東京都と協議しながら積極的に対応します。

(c) 公園運営に大きな影響を与える案件

- ・海辺に面した護岸の異変など、公園の利用に大きく影響すると考えられる案件は、東京都や関係者と協議を進め、適切な提案を行い、改善に向けた対応を行います。

3 経費支出の考え方

① 30万円未満の修繕

30万円未満の修繕は、これまでの維持管理の実績に基づいて経費を計上し、お客様の安全性に関わるものを第一優先として迅速に対応いたします。なお、**経費枠を超える事案が緊急に発生した場合は、自らの経費で柔軟に対応**します。

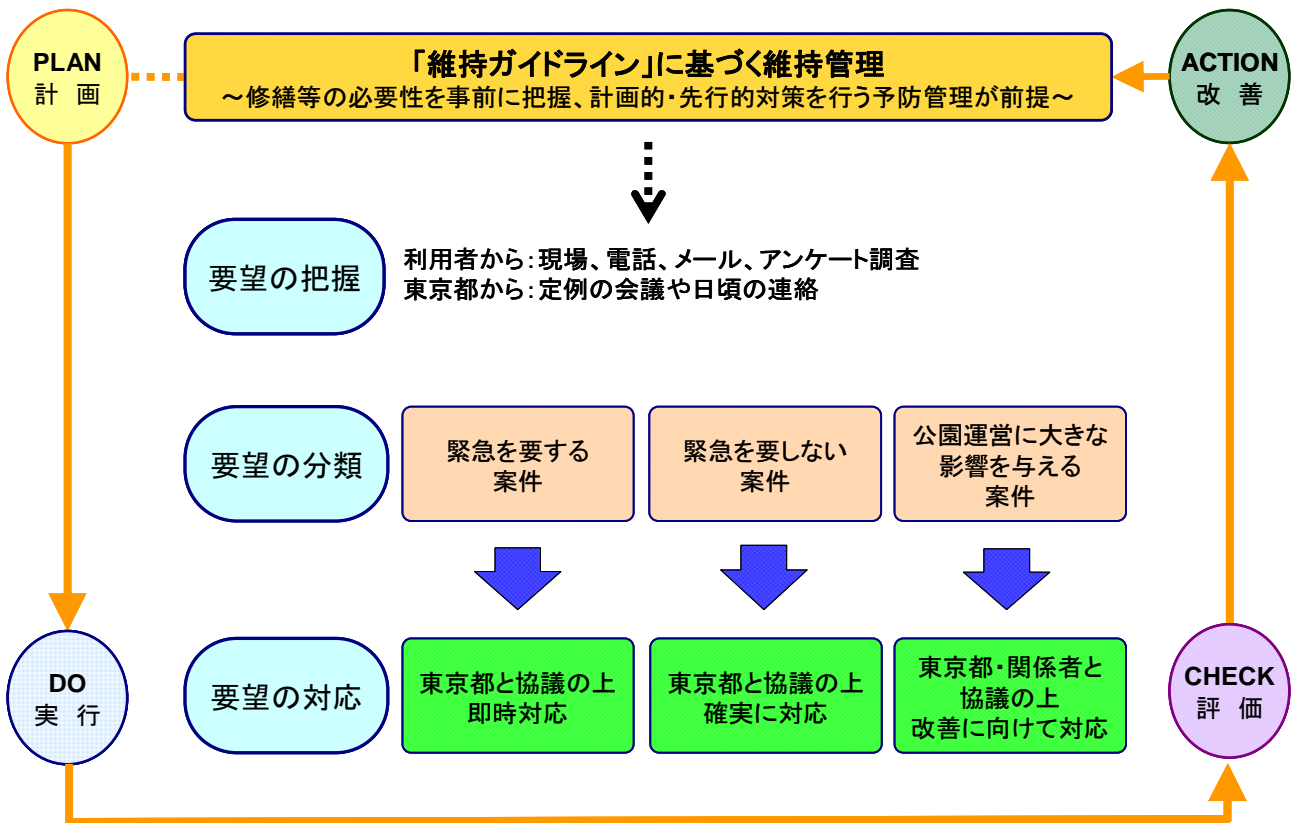
② 緊急修繕への対応

30万円以上の修繕については、年間修繕計画に組み込みますが、計画書に記載がない緊急修繕が発生した場合は、東京都と協議の上、既定計画や優先順位等の変更を行い、対応します。

③ 上記に属さない異常事態への対応

年間修繕経費枠や緊急対応費枠以外に、緊急の事態が発生し、修繕の必要性が出てきたときは、**安全性を第一に応急処置を実施**します。その後の本格復旧は、東京都と協議の上、実施主体や方法を明確にし、当グループとして可能な限り柔軟に対応できるよう取り組んでまいります。

別図 要望への対応フロー



(6) 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、ゴルフ場などが特殊な環境にあり、若洲海浜公園が水際に位置していることなどを踏まえ、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 日々起こりうる事故の予防

公園では施設利用時の様々な事故が想定されますが、事故に対しては、未然に防ぐことが第一で、仮に起きても即対応できる態勢を日頃から整えておくことが重要です。このため、当グループは事故の予防管理を最も重視して、施設の形態に応じた対策を以下の通り講じてまいります。

① ゴルフ場

- ・プレーや移動中に起こるであろう危険の予知をキャディが常に判断し、不慮の事故を防ぎます。
- ・施設や設備、地盤などを定期的に巡回、点検し、過去の管理データと照合して不良箇所を確認し、修繕することで事故を未然に防ぎます。また、これらのデータを総合的にまとめた「**ハザードマップ**」を作成し、関係者で情報を共有します。
- ・カミナリ等、プレー中の急激な天候異変には、キャディの無線機、GPSナビゲーションシステムを活用し、適切な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、お客様に水分や塩分の摂取をサービス**するほか、日傘や携帯ミストの使用を励行します。
- ・有事に備え、**全職員が人工呼吸法を習得**するほか、AEDを配備、操作方法を受講して、いつでも操作・対応できるよう備えます。

② 海釣り施設と関連園地

- ・海釣り施設の転落防止柵・立入防止柵等の基本施設、生命に係わる設備・用具は、徹底した巡回・点検により、常に施設の機能を正常にします。
- ・海釣り施設の水域施設（磯浜、航行安全標識、救命浮標、灯浮標等）は、**陸と海から巡回点検を徹底**し、漂着物、漂流物にも細心の注意を払います。
- ・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、植栽による死角が生じないように、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。

2 事故発生時の応急対応

事故が発生した場合は、別図1のような初動体制のもと、迅速かつ的確な応急処置を行い、影響を最小限に留めます。事故はその重要度に応じて、以下のとおり対応します。

① 日常の事故

- ・通常の利用で発生したケガや病気は、公園管理事務所の上級救命認定者が応急処置も含め、迅速かつ適切に対応します。また、医療機関（救急も含む）との連絡体制も確保します。

② 公園機能に影響をもたらす事故や事件

- ・強風、強雨等、異常気象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、二次災害を防止し、回復への対応を検討します。
- ・事件が発生した場合は、事実確認や現場保全など、初動行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。

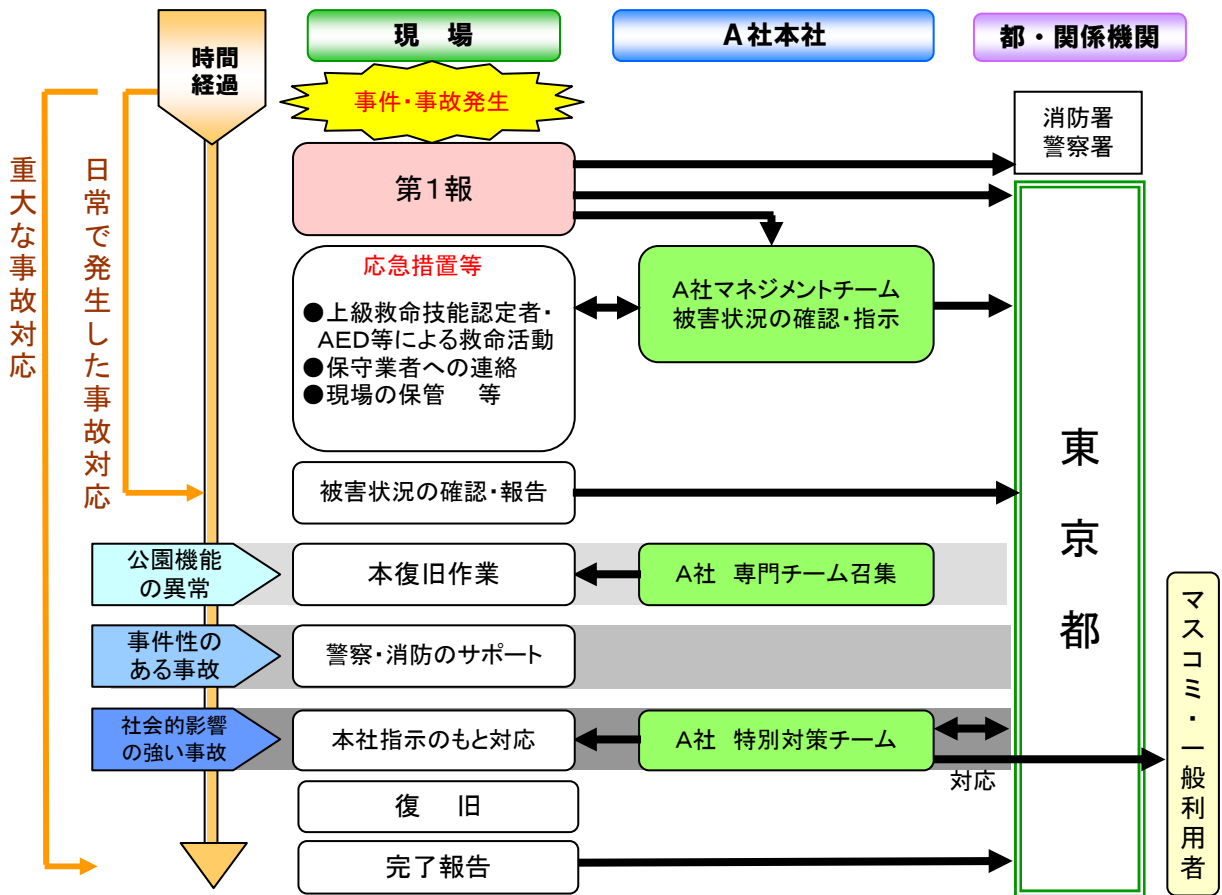
③ 社会的影響の強い事故

- ・施設の大規模損壊等は、社会的影響が想定されるため、対応窓口をA社本社に切り替え、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、情報の混乱を防ぎます。

3 地震等、災害の発生時における対応

- ・地震等による発災時には、A社の「**危機管理計画**」並びに「**緊急時アクションマニュアル**」に基づいて、まずお客様の安全確保を最優先した上で、通信手段を確保し、関係機関およ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、でき得る応急措置等を施します。
- ・並行してA社本社に**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、利用者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、**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



別図2 災害発生への対応

