

令和 7 年度事業報告書概要（竹芝客船ターミナル外1施設）

指定管理者：東京港埠頭・テレポートセンターグループ

1 管理状況
○ 適切な管理の履行
・ 人員配置 「人員配置計画」に基づき人員を配置。 ・ 人材育成の取組 情報セキュリティ研修、コンプライアンス研修、人材育成研修などにも参加し、OJTを実施した。また、上級救命技能認定証も取得している。 ・ 施設の使用許可 東京都港湾管理条例第6条、第7条、第27条及び竹芝客船ターミナル施設の管理運営基準に基づき、申請内容を審査し適正に許可を行った。 ・ 施設の維持補修・修繕 施設の不具合箇所の補修に加え、経年劣化が進む施設等の予防保全工事を、東京都と協議の上、年間20件実施した。特に、建築物の劣化により事故につながる事案や設備・機器の老朽化による不具合は、船舶の運航やテナント、一般利用者にも多大な影響を与えることから、限られた予算で優先順位をつけて実施したことで、未然に事故や被害を防ぎ、安心・安全かつ快適な施設の提供につなげた。
○ 安全性の確保
・ 防災・防犯への配慮 地域事業者との連携も含め、年間 8 件の訓練を実施。また、他施設で発生した強風による倒木被害の情報を受け、海風を直接受ける施設であることから、樹木に備え付けたワイヤー支柱の再点検、強化を行った。 ・ 緊急時対策・事故防止 スタッフによる自主チェック及び専門業者（警備・設備）によるチェックを毎日実施している。点検の際は、作成した点検表により、改善状況の確認や不具合箇所の早期発見、路上生活者の確認を行い、事故防止と施設保全に努めた。 ・ 事故等への対応 上級救命技能認定者を適切に配置するとともに、緊急連絡網の随時更新やAED・救急用品の点検管理を徹底した。
○ 法令等の遵守
・ 個人情報保護・情報公開の取組 社内規定に基づき処理。 ・ 各種法令等の順守 行政代行者としての必要な法令順守につながる研修等を受講。 ・ 情報事故への対応 ネットワークシステムのクラウド化で情報セキュリティ対策を強化しているほか、社内規程等に基づき適正に処理。結果として、情報漏洩事故等は発生しなかった。

2 事業効果

○ 事業の取組

・ 自主事業の企画、実施、成果

「竹芝夏ふえす」では、例年実施しているジャズ演奏のほか、フォトスポットの拡充や浴衣レンタル・人力車・竹芝カラオケ大会を新たに実施し、前年度を大幅に上回る来場者を呼び込んだ。また今年から地域事業者と更なる連携を図り、昨年までの宝探しイベントを竹芝客船ターミナルまで範囲を拡大し、竹芝エリアを回遊させたことで、施設の認知度向上や利用促進につなげた。

・ 利用者サービス向上に向けた取組

東京都デジタルサービスのOpenRoaming対応公衆Wi-Fiの導入にあたり、設置場所や仕様などを調整したうえで設置することができた。より高速で安定した通信が可能となり、待合所でのお客様の更なる利便性向上に寄与した。

・ 利用促進への取組

特にXによる情報発信に力を入れ、船舶情報やリアルタイムなイベント情報、施設利用に関する注意喚起、その他季節の情景や近隣施設情報などを積極的に発信し、竹芝客船ターミナルの魅力や認知度向上を図った。

○ 利用の状況

乗降客数 600,783人

撮影合計 534件

○ 利用者の反応

・ アンケートの実施状況

施設設備の状況、職員の接客対応や自主事業の実施に対し、8割以上から「満足」との評価をいただいた。一方、昨年度に引き続き、喫煙エリア外での喫煙について苦情があり、自動音声及び注意看板等により対処を行った。

○ 行政目的の達成

・ 都の実施策への協力

都が取組んでいるスマートインクルーシブシティ実現プロジェクトの一環として、アプリを使用したコミュニケーションツールの実証実験への協力や、窓口での手話通訳QRコードや筆談ボードの配備を行った。

3 収支状況（単位：千円）

項 目	金 額 （ 税 込 ）
収 入 指定管理料	368,300
支 出 管理運営費	354,166
収 支 差	14,134