# 公共外貿コンテナふ頭施設等
# （品川ふ頭外貿岸壁外４施設）
# 事業計画書

東京港埠頭株式会社

# 指 定 管 理 者 候 補 者 の 提 案 額

## １　施設名称

（１）品川ふ頭外貿岸壁
（２）品川ふ頭外貿桟橋
（３）青海ふ頭岸壁
（４）青海ふ頭桟橋
（５）中央防波堤外側ふ頭桟橋（Ｙ１）

## ２　指定管理者候補者

東京港埠頭株式会社

## ３　収支計画書

単位：千円

| 項　　目 | ９年度 | 10 年度 | 11 年度 | 12 年度 | 13 年度 | 計 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 総支出額（Ａ） | 116,604 | 145,808 | 199,087 | 116,808 | 119,113 | 697,420 |
| 利用料金収入（Ｂ） | 227,330 | 227,330 | 227,330 | 230,438 | 230,438 | 1,142,866 |
| 納付金（Ｂ－Ａ） | 110,726 | 81,522 | 28,243 | 113,630 | 111,325 | 445,446 |

## 事業計画

### 1　管理運営に関する基本的事項

(1)　管理運営に対する基本的考え方

不特定多数の船社が利用する公共外貿コンテナふ頭施設等の管理業務は、複数の「公の施設」の管理運営を一元的に行っていただくものであり、また、当該施設は、アジア各国の主要港とコンテナ定期航路のネットワークによって結ばれ、首都圏の産業と生活を支える重要な国際物流拠点となっています。その上で指定管理者は、公共性・公益性・公平性の観点から、施設の使用許可等を含めた総合的な管理運営能力が求められます。管理運営に関する貴団体の基本的考え方を述べてください。

**管理運営に関する基本的考え方**

当社は、首都圏の国際物流の玄関口としての東京港において、外貿ふ頭、客船ターミナル、給水施設、海上公園などあらゆる港湾施設の一体的な管理・運営を行っており、公共外貿コンテナふ頭施設等につきましても、長期にわたり東京港における港湾サービスを提供してきた経験・実績を基礎に、以下の視点を柱として、「行政の代行者としてお客様に対し、公平・平等な利用を確保し、利便性の高いサービスを提供しながら重要な拠点である東京港の振興を促進していくこと」を管理運営の基本的考え方とします。

○　お客様の信頼確保に向けた取組

（１）利便性と公共性の両立

外貿コンテナふ頭を利用する船舶は、世界規模での輸送を行っていることから、岸壁の管理運営に当たっては、安全性や定時性、確実性かつ公益性が求められます。また、当該施設は岸壁背後施設と一体として管理運営し、先船優先などの公平性を確保することも必要となります。

そこで、当社のこれまでの港湾施設の管理運営ノウハウを活用することにより、お客様の利便性と公共性の両立を実現し、お客様のニーズにこたえていきます。

また、外航コンテナ船については、近年は船舶の大型化が顕著であり、利用者の事業活動に影響を与えないためにも、船舶航行や係留施設への離着岸の安全性確保のための審査や関係機関との調整を十分に行った上で使用許可を行うなど、適切に受け入れてまいります。

（２）安全で安心して利用できる体制の整備

コンテナふ頭は、巨大な船舶の離着岸や大量のコンテナの積み降ろしを行うため、作業に危険が伴います。きめ細かい施設点検、安全に対する意識向上を行うなど、これまでの施設管理の実績に基づき、事故防止に向けた安全対策を十分に講じます。

（３）効率的な管理体制の構築

お客様に不便を感じさせず満足してご利用いただくためには、当社のスタッフの資質を高めること、更に組織的に機能させることが必要です。当社が首都圏の国際物流を担うという自負のもと、コンパクトで質の高い管理体制を構築します。

（４）コンプライアンスの遵守

当社は、公の施設の管理運営に求められる以下の各種法令、規則等を定期的に確認し、使用許可などの行政の代行業務に反映するなど、行政の代行者としての意識を持ち、コンプライアンスを遵守してまいります。

○管理運営基準に記載される法令等

港湾法、同施行令、同施行規則、地方自治法、同施行令、労働基準法、港湾労働法、東京都港湾管理条例、同施行規則、東京都震災対策条例、東京都情報公開条例、同施行規則、個人情報の保護に関する法律、同施行条例、東京都行政手続条例、東京都暴力団排除条例、同施行規則、東京都会計事務規則、東京都物品管理規則、物品取扱要領、建築基準法、電気事業法、消防法、建築業法、建設工事に係る資材の再資源化等に関する法律、国際航海船舶及び国際港湾施設の保安の確保等に関する法律、関税法、その他関連法令等

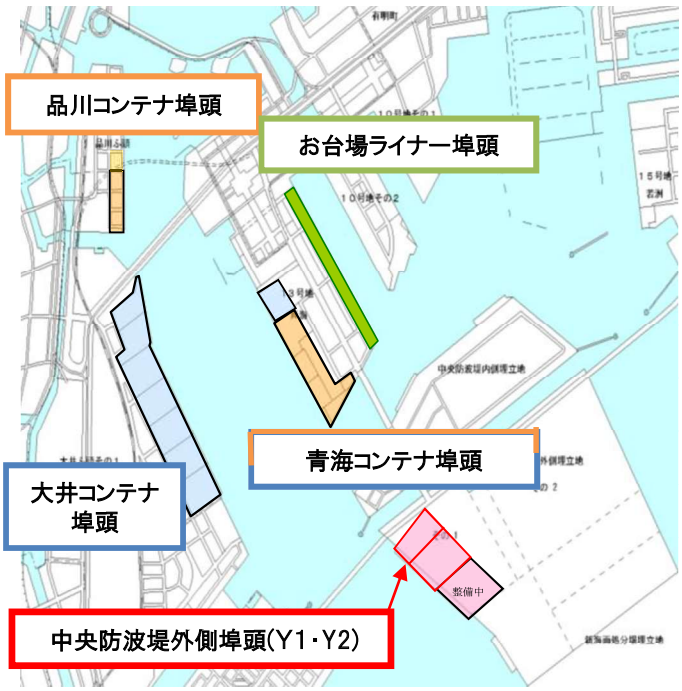
○　当社所有のコンテナふ頭との一体的な管理

現在、当社は大井地区及び青海地区に外貿コンテナふ頭を所有し、管理運営を行っています。これら当社所有のコンテナふ頭と管理組織を一体化させ、管理体制のスリム化を図りながらノウハウを活用した効率的な管理運営を実現します。

○　岸壁背後施設との一体的な管理

当社は、平成２１年度から当該施設の背後施設（荷さばき施設）の管理運営を行っております。当該施設については、東京都と連携し、岸壁背後施設と一体的に管理していきます。このことにより、効率的な管理体制を構築するとともに、各コンテナふ頭全体の効果的な運営を行うことを通じて、東京港の振興促進にも貢献していきます。

コンテナふ頭との一体的な管理




**お客様の信頼確保に向けた取組**
- ○利便性と公共性の両立
- ○安全安心な体制の整備
- ○効率的な管理体制の構築
- ○法令遵守

**管理運営の柱**

**コンテナふ頭との一体的な管理**
- ○管理組織の連携
- ○ノウハウの活用

**岸壁背後施設との一体的な管理**
- ○ふ頭の効果的な運営
- ○東京都との連携

(2)　貴団体のノウハウを活かした業務展開

公共外貿コンテナふ頭施設等を管理運営する上で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すのか、また、複数施設（品川・青海・中防外）において、どのように総合的かつ一元的な管理を展開していくか、DX の活用等を含め、岸壁背後施設との一体運営も考慮しながら記入してください。

**ノウハウを活かした管理運営**

当社は、我が国有数の国際貿易港である東京港において、外貿コンテナふ頭の総合的な管理・運営を行っております。管理・運営にあたっては、一層の効率化を図るとともに、お客様のニーズを的確に把握し、適切に対応することを通じて、サービス水準の維持向上に日々努めております。当社のこのような日々の取組から、公共外貿コンテナふ頭施設の管理運営にあたり重要と考えている事項は以下のとおりです。

- ○　お客様のニーズにこたえるサービスの提供
- ○　港湾管理に関する知識の活用
- ○　ふ頭の特性に即した管理運営の実施
- ○　東京港の振興促進への寄与
- ○　DX の活用による効果的・効率的な管理運営

これら重要事項に対し、当社のこれまでの港湾施設の管理運営のノウハウ、指定管理者としての公の施設の管理経験を活用し、以下のように円滑な管理運営を行っていきます。

○　お客様のニーズにこたえるサービスの提供

（１）迅速かつ正確な業務の実施

コンテナふ頭では、同日に複数の船舶が離着岸することが頻繁に発生します。このため、係船調整には各船舶の動静を確認の上、迅速・正確に行う事が安全な施設利用には不可欠となります。また、施設の破損や不具合は、安全面で問題が発生するだけでなく、お客様にとって、利用の定時性を損なう事となります。

当社は、これまでの管理運営の実績から、お客様の視点に立った対応や的確な利用調整に必要なノウハウを蓄積しており、安全で効率的な利用を提供できます。例えば、岸壁背後施設の利用状況に合わせ係船調整を行うなど、利便性の向上を図ります。

（２）臨機応変で柔軟な対応の励行

船舶の入出港は、天候の影響で当初の予定通りにならない場合もあります。この場合、係船に関しても再調整が必要となり、他の船舶への影響も発生します。このような場合でも、当社が持つ関係機関や港湾運送事業者等とのネットワークを活用することにより、最小限の影響にとどめた係船調整を行っていきます。

○　港湾管理に関する知識の活用

係船調整については、東京港管理事務所内において業務を行うこととなります。この場合、東京都の所管する他の港湾施設に関する問い合わせなどにも対応することが想定されます。当社は、東京港において広く事業を展開しており、また港湾施設に関する社員研修を継続的に実施することにより、このような問い合わせにも対応していきます。

○　ふ頭の特性に即した管理運営の実施

【青海・品川ふ頭】

日本で最初にオープンしたコンテナふ頭であり、中国・韓国など近海航路に利用されている品川ふ頭と、高規格バースを１バース有し、アジア航路の利用が中心である青海ふ頭は、整備時期や規模、利用対象船舶など、それぞれ態様が異なる施設です。各施設に係る様々な情報を一元的かつ総合的に管理し、お客様からの問い合わせや要望に対し迅速におこたえできる体制を構築します。

【中央防波堤外側ふ頭（Ｙ１）】

中央防波堤外側ふ頭桟橋（Ｙ１）は、背後施設と一体として管理運営を行う施設です。桟橋の利用にあたっては、当社のこれまでの管理運営のノウハウを活かし、背後施設の事業者と協力しながら、公平・平等な利用を確保していきます。当該施設は１バースのみのふ頭ではありますが、お客様が効率的にふ頭の利用ができるよう、隣接する桟橋との係船調整の必要が生じた場合は、十分に調整を行い、船舶を受け入れていきます。なお、整備されて間もない施設であるため、係船使用料の請求に関することや岸壁の附属施設の使い方などの問合せがあった場合には、これまでの管理運営実績を活かし、迅速かつ丁寧に対応していきます。

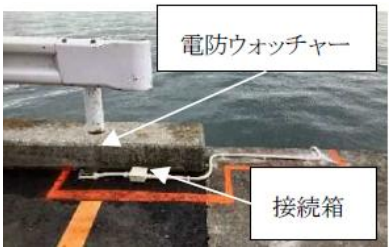
○　東京港の振興促進への寄与

東京港の取扱貨物において、コンテナ貨物は大きなウェイトを占めています。当社所有のコンテナふ頭や背後施設との一体的運営のノウハウを活かし、ふ頭施設の利便性を向上させ、使いやすい東京港をＰＲし、東京港の振興促進を図っていきます。

○　DX の活用による効果的・効率的な管理運営

施設の管理運営において、事故の予防は最も基本的で重要な事項と考えます。これまでのノウハウを生かして効果的な事故の予防対策を行うとともに、施設点検時や要望の聞き取り、災害時の被害状況確認等において DX を活用することにより、より効率的かつ確実な維持管理に取り組んでいきます。

| |  |  |  |
|---|---|---|---|
| 発光色 | 緑色 | 黄色 | 赤色 |
| 発光状況 | 防食状態良好 | 専門業者による点検要 | 防食状態不良 |




電気防食効果認知システムの設置

## 2　人員配置計画

（1）人員配置計画（その１）

各施設ごとにどのような能力や雇用形態の職員を配置し、又は委託して業務を遂行するか記入してください。

【総括表】　　単位：人

| 管理組織（施設名等） | 雇用形態 | | | | | | 備考 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 常勤職員(a) | 非常勤職員(b) | その他(c) | その他の具体的な内容 | 計(a)+(b)+(c) | 委託 | |
| 本社等　(A) | 4 | 0 | 0 | | 0 | 0 | 「人員配置計画（その２）」の係船調整スタッフ②、技術スタッフ、ふ頭管理担当課長、企画スタッフを１名ずつ記載 |
| 管理事務所 (B) | 1 | 0 | 0 | | 0 | 0 | 「人員配置計画（その２）」の係船調整スタッフ①を記載 |
| 合計　(A)+(B) | 5 | 0 | 0 | | 0 | 0 | |

(注) 1　各組織の雇用形態の内訳を記入してください。人数は、延べ人数ではなく、実数を記入してください。
（複数の管理組織を担当する職員がいても、いずれかの管理組織に振り分けてください。）
(注) 2　「常勤職員」とは、週40時間程度勤務し、貴団体が複数年にわたり雇用する職員とします。
(注) 3　「非常勤職員」とは、アルバイト、パートなど臨時に契約する職員とします。
(注) 4　「その他」とは、派遣職員等で、貴団体が直接、雇用していない職員とします。当該欄に記入した場合は、必ず「その他の具体的な内容」欄にその内容を記入してください。
(注) 5　「委託」とは、時間外の施設管理等（委託をしている警備は除く。）に必要な人員を委託によって充てる際に記入してください。
(注) 6　「本社等」の欄には、貴団体の本社等の統括組織に配置する公共外貿コンテナふ頭施設等管理に係る人員を記入してください。

(1)　人員配置計画（その２）

【施設別内訳】

| | 管理組織 | | 役職 | 担当業務内容(具体的に) | 能力、資格、業務経験年数等 | 雇用形態 | | | １週間の勤務時間 | 備考 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 管理事務所 | 本社等 | | | | 常勤 | 非常勤 | その他（具体的に） | | |
| 施設配置人員 | ◎ | ○ | 係船調整スタッフ① | 窓口業務（係船調整、施設案内、苦情対応、使用許可、料金徴収） | ふ頭施設管理運営経験者 | ○ | | | 40時間 | |
| | | ◎ | 係船調整スタッフ② | 窓口業務（係船調整、施設案内、苦情対応、使用許可、料金徴収） | ふ頭施設管理運営経験者 | ○ | | | 8時間 | |
| | | ◎ | 技術スタッフ | 施設維持管理業務（補修監督、巡回、清掃） | ふ頭施設工事監督等担当経験者 | ○ | | | 40時間 | |
| | | ◎ | ふ頭管理担当課長 | 外貿コンテナふ頭事業責任者、東京都等関係団体との調整 | 港湾関連業務経験があり、かつ関係団体との高度な折衝及び調整能力を有する者 | ○ | | | 6時間 | |
| | | ◎ | 企画スタッフ | 公共外貿コンテナふ頭運営総合調整、利用促進、サービス向上企画立案、料金徴収補助 | 港湾関連業務経験者 | ○ | | | 6時間 | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |

(注)１　職員一人ごとに記入（１職員につき１行）してください。したがって、「（１）人員配置計画（その１）【総括表】」の合計人員と行数は同一になります。

(注)２　「管理組織」欄には、職員等が管理する施設名に◎を記入してください。
なお、複数の管理組織を担当する職員の場合は、主たる管理組織に◎、従たる管理組織に○を記入してください。

(注)３　役職については、施設を管理する上で必要と思われる役職（事務員、施設技術者等）を記入してください。

(注)４　能力、資格、実務経験年数は、実際に配置する予定職員を想定のうえ、記入してください。

(注)５　雇用形態については、該当する欄に○をつけてください。その他の場合は具体的な雇用の形態を記入してください。

**本表とは別に、全ての管理所の勤務ローテーション表（標準月１か月分；A4判；任意様式）を作成してください。**

公共外貿コンテナふ頭施設等の管理におけるローテーション

| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | 備　考 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 日 | 月 | 火 | 水 | 木 | 金 | 土 | 日 | 月 | 火 | 水 | 木 | 金 | 土 | 日 | 月 | 火 | 水 | 木 | 金 | 土 | 日 | 月 | 火 | 水 | 木 | 金 | 土 | 日 | 月 | |
| 係船調整スタッフ | | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | | | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | | | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | | | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | | | ○ | 東京港管理事務所勤務 |
| 係船調整スタッフ | | ② | ② | ② | ② | | | | ② | ② | ② | ② | | | | ② | ② | ② | ② | | | | ② | ② | ② | ② | | | | ② | 本社勤務 |
| 技術スタッフ | | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | | | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | | | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | | | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | | | ○ | 本社勤務 |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ふ頭管理担当課長 | | ① | ① | ② | ① | ① | | | ① | ① | ② | ① | ① | | | ① | ① | ② | ① | ① | | | ① | ① | ② | ① | ① | | | ① | 本社勤務 |
| 企画スタッフ | | ① | ① | ② | ① | ① | | | ① | ① | ② | ① | ① | | | ① | ① | ② | ① | ① | | | ① | ① | ② | ① | ① | | | ① | 本社勤務 |
| 行事等 | | | | 企画全体会議 | | | | | | | | | | | | | | 企画全体会議 | | | | | | | | | | | | | |
| 出勤者計 | 0 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 0 | 0 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 0 | 0 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 0 | 0 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 0 | 0 | 2 | |

（注）１　○は出勤日

（注）２　○の中の数字は勤務時間数

（注）３　平日夜間と休日の巡回業務は委託により実施

(2)　管理水準の確保と役割分担

施設管理者として常に適切な管理水準を確保するためには、すべての公共外貿コンテナふ頭施設等を統括し連絡調整を図る機能が不可欠です。総括組織（本社等）の役割分担や指揮命令系統などを記述するとともに、その関係がわかる組織図（任意様式Ａ４判１枚）を作成してください。さらに、使用許可業務については、組織体制、業務フロー図を別紙（任意様式Ａ４判１枚）で作成してください。

また、職員の技術と能力向上を図るための貴団体の取組を具体的に記述してください（ただし、接遇に関する取組については、３(3)に記入してください）。

**管理水準の確保と役割分担**

○　基本的体制と役割

本施設の管理運営は、責任者を埠頭事業部ふ頭管理担当課長とし、東京都東京港管理事務所内に係船調整スタッフを１名、本社に係船調整スタッフと技術スタッフを１名ずつ配置し、役割分担に基づき適切に行います。

基本的な役割分担としては、係船調整スタッフは、主にソフト面を担当し、係船調整、使用許可、料金徴収、施設の案内等のお客様対応や港湾管理者との調整等の窓口業務を本社の企画スタッフと連携しながら行います。技術スタッフは、主にハード面を担当し、補修や修繕、巡回点検等の施設維持に係る業務を行います。

また、公共コンテナふ頭を統括管理するため、本社の企画スタッフを中心に、事業に関連する社員がチームとして活動できる体制を整備します。活動の内容としては、各担当スタッフからの報告を受け、補修やその他の施策等の実施判断・検討を行うとともに、定期的な会議を開き、情報の共有化を図っていきます。また、係船調整スタッフと連携し、料金徴収等の業務を行っていきます。さらに、他の外貿ふ頭や背後施設を担当するスタッフと緊密な連携を図ることとします。

このように組織横断的に対応を行い、当社がこれまで培ってきた外貿コンテナふ頭の管理運営ノウハウや効率性を発揮した管理運営手法をもとに、利用促進・サービス向上を図っていきます。

また、各担当スタッフ間で十分に情報交換を行い、安全確保に努め、お客様の施設利用に支障が生じることのないよう努めていきます。

○　社員の技術と能力向上を図るための取組

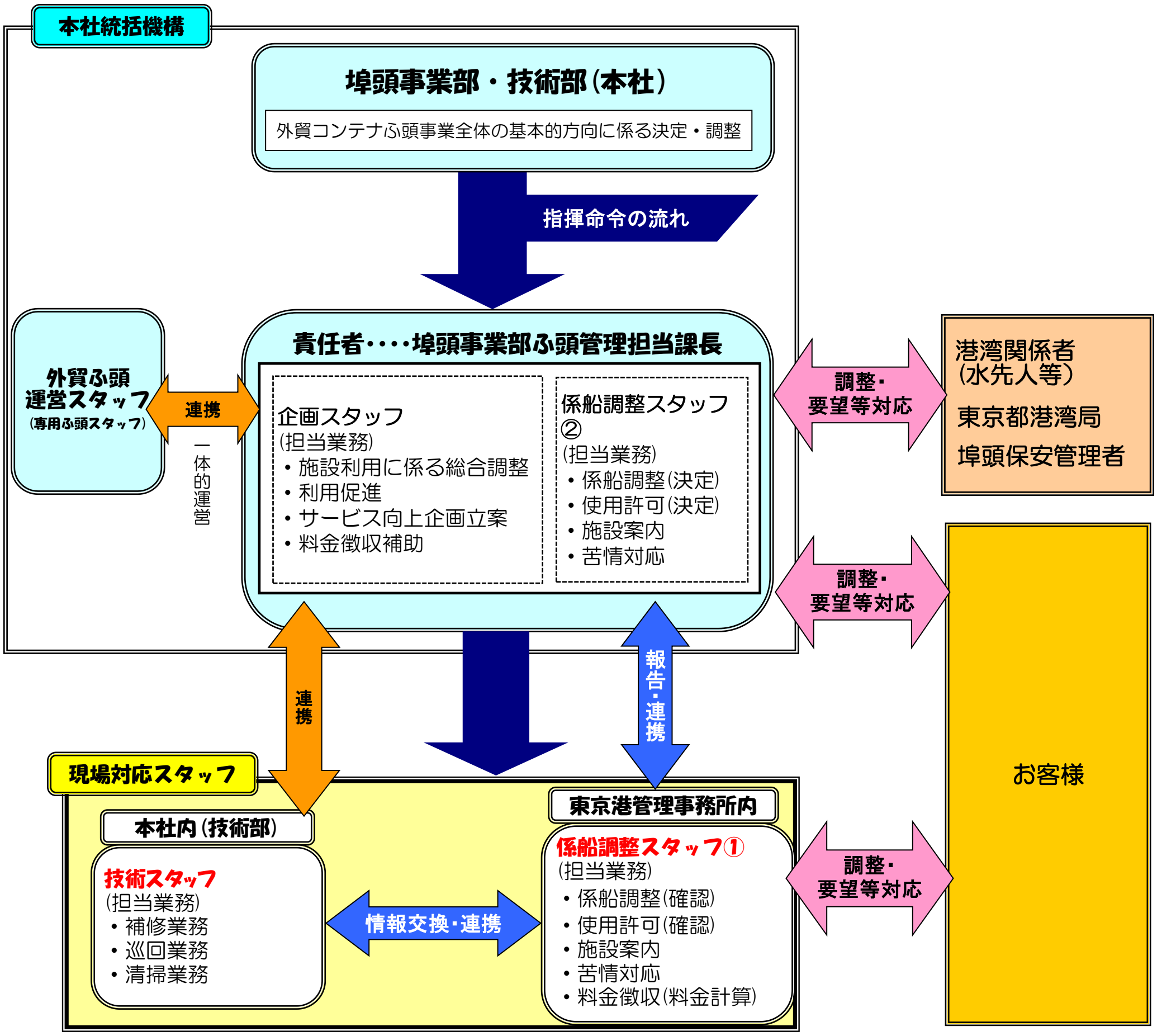
適切な管理水準を確保するためには、社員能力の向上が不可欠です。これまで培った管理運営のノウハウを土台として、社員が更なるスキルアップを図れるよう以下のとおり研修等を実施します。

<能力向上に向けた取組>

| | |
|---|---|
| 行政代行能力の向上 | 行政への理解を深めるため、専門研修に参加し、地方自治法等の根拠法令、各種関係東京都条例・規則等の知識習得に努めます。 |
| 個人情報取扱いの能力等の向上 | 顧客情報の保護や法の遵守を確実に行うべく情報セキュリティ研修やコンプライアンス研修を実施し、個人情報の管理等を適切に行うなど、コンプライアンス意識を持って業務を遂行します。 |
| 維持管理能力の向上 | 港湾土木最新技術に係る研修受講や施設の維持管理に関わる資格取得に取り組み、施設維持管理技術を向上させていきます。 |

別紙①

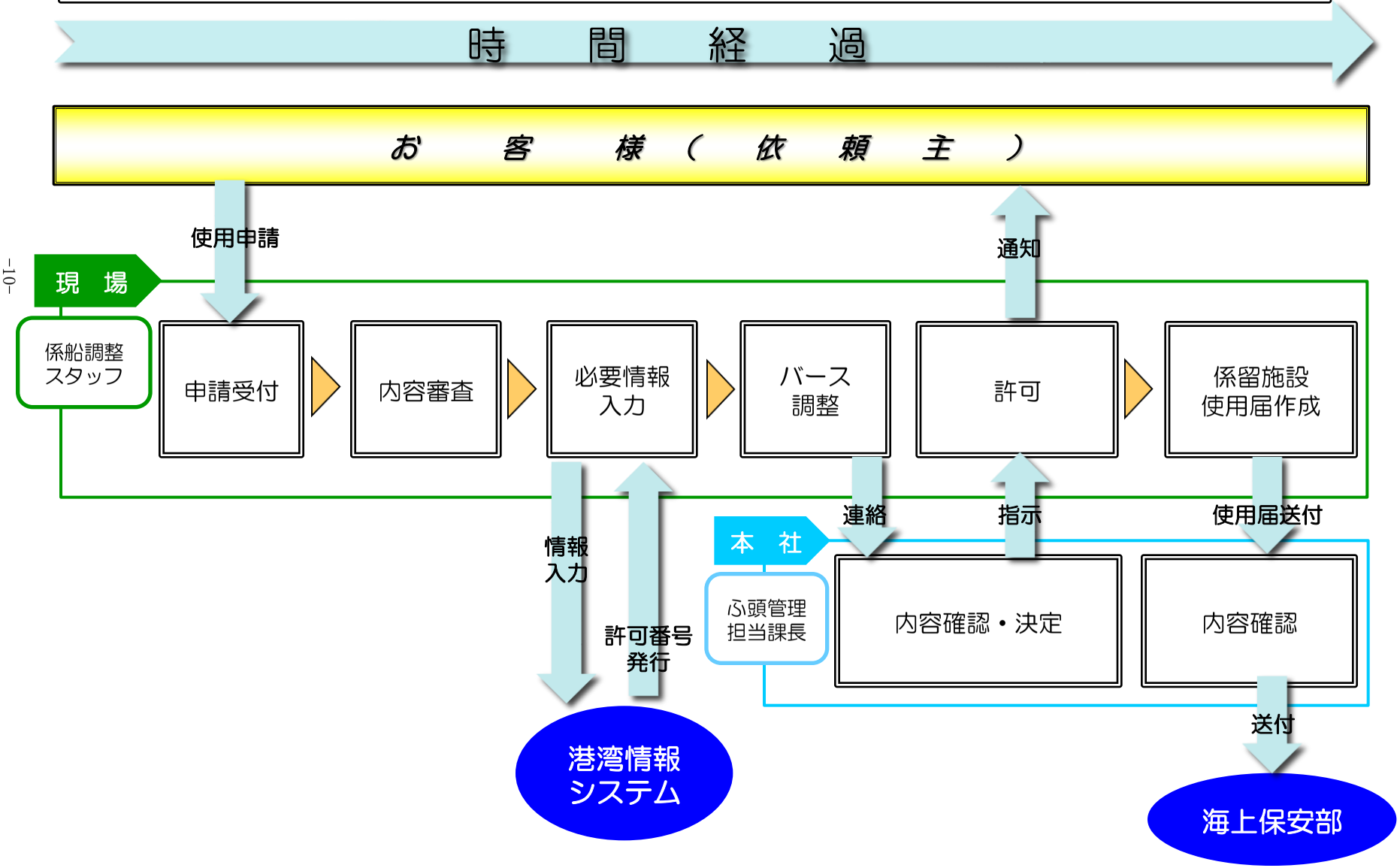
# 公共外貿コンテナふ頭施設等事業　運営組織図



# ■　使用許可業務の体制及びフロー図

別紙②

<使用許可業務の体制>
ふ頭管理担当課長（本社に配置）・・公共ふ頭岸壁に係る業務統括
係船調整スタッフ（東京港管理事務所に配置）・・係船調整、使用許可、料金徴収、施設案内、苦情対応



## 3　運営管理計画

(1)　利用者に対する確実なサービスの提供

利用者にとって、スケジュールどおり円滑な荷役作業が行われることが重要です。その上で、公共外貿コンテナふ頭施設等を運営するに当たり、指定管理者として確実にサービスを提供するための具体的な提案を記述してください。

### 確実なサービスの提供

お客様にとっての最大の要望は、荷役作業をできる限り効果的・効率的に行えることと認識しています。

この要望に応え、公共コンテナふ頭を利用するお客様にご満足頂くため、これまで当社が蓄積してきた経験やノウハウを活用していきます。

以下の点について、特に創意工夫、努力し、利用者のニーズにこたえていきます。

○　荷役作業を効率化する係船調整・使用許可

お客様が効率良く荷役作業が出来るような係船調整・使用許可を目指していきます。

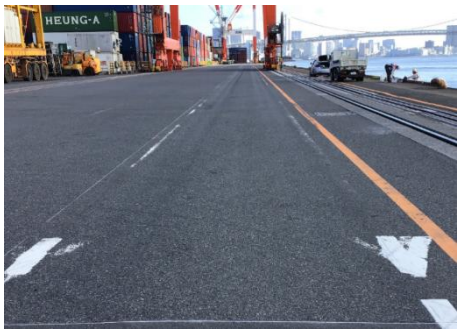
そのために、まず使用許可申請に対し、迅速に係留場所の指示等を行います。特に入港時間に変更があった場合は、他の船舶との調整が必要になるので、天候情報などをチェックし、事前の事業者間調整を積極的に行います。

次に、定期的に利用されるお客様に対し、どの荷役作業会社が荷役するのか、どの場所に係留すると無駄がないかという総合的な情報を基本データとして蓄積し、公平性を確保しながらお客様に最も効果的・効率的なバースウィンドウを組み、使用許可を行っていきます。

また、業務概要や処理手順等をマニュアル化することにより明確化し、業務効率の向上に役立てていきます。

○　適切で機動的な補修対応

お客様から補修要望があった場合には、速やかに現地調査の上、補修方法等の対応策を検討し、要望におこたえする体制を整えます。一方、工事の実施にあたっては、お客様の荷役スケジュールと調整のうえ、夜間や土日といった荷役作業に影響を与えない時間帯に施工するなどの対応を行います。




施　工　前



施　工　後

(2)　利用者の要望・苦情の把握と適切な対応

公共外貿コンテナふ頭施設等には、利用者等から日々様々な要望・苦情が寄せられています。その要望・苦情を的確に把握し管理業務へ反映するとともに、公平な取扱いをすることが重要です。指定管理者として、利用者からの要望・苦情をどのように受けとめ適切に対応していくのか、その具体的な方法、提案を記述してください。

**利用者からの要望・苦情への対応**

○　要望等の把握

（1）船社（船舶代理店）からの要望等の把握

係留施設の使用許可申請の当事者である船社（船舶代理店）に対して、業務上のやり取りだけではなく、日常的に情報交換ができる関係を築き、要望等の把握に努めていきます。

（2）港湾運送事業者からの要望等の把握

岸壁等の係留施設の利用には、当然ながら背後施設での荷役作業が付随してきます。このため、実際に荷役を行う港湾運送事業者の要望等も、港湾施設の運営においては重要なものとなります。

当社は、従来からコンテナふ頭及びお台場ライナーふ頭の管理運営を行っており、港湾運送事業者との強い繋がりがあるため、その関係を活かし、組織的に要望の把握を行っていきます。また、定期的に事業者から要望を伺う機会を設け、積極的に意見をうかがい、事業に反映させていきます。

○　要望への対応

要望事項については、まず組織として共通認識を持ち、改善すべきものとして検討をしていきます。

要望への反映方法については、運用面で対応可能なものは、東京都の承認を得た上で速やかに実施します。施設の改良など大規模な対応が必要なものは、東京都に報告するとともに、改善への提案を行っていきます。また、公平性などが問題となり対応が困難な場合は、その旨を要望者に説明し、理解していただくよう努めます。

なお、これらの要望については、情報の共有化を行い、ノウハウの蓄積を図ることで、業務のレベルアップに活用していきます。

○　苦情への対応

苦情については、管理運営に対する貴重な意見としてとらえ、お客様から「当社のサービスにはまだ改善の余地がある」という提案をいただいたという認識で、真摯に受け止め、適切に対応します。

例えば、不測の事態により前の船の入出港が遅れ、通常係留している位置に係船できなかったため、荷役作業に不都合が生じた（結果、係船時間が長引いてしまった）、という苦情が発生する可能性があります。このような場合、まず状況確認を迅速に行います。苦情が事実であることが確認でき次第、係船調整に問題がなかったかを検証します。その上で、お客様に「公の施設であり、先船優先の原則がある」ことなどを丁寧に説明し、ご理解をいただきます。

なお、このケースでも船社、背後施設の港湾運送事業者などと情報共有化を図ることで、お客様の不便を最小限に留めるなどの対応策をとっていきます。

(3)　接遇に関する取組

利用者への質の高いサービスを行うためには、接遇が重要です。接遇についてどのように行うのか、職員への教育を含め、記述してください。

**お客様の視点に立った接遇の実施**

当社には、これまで多くの公共施設や港湾施設の管理運営を行ってきた実績や経験があります。これらの実績や経験をフルに活用し、お客様の視点に立った、より質の高いサービスを提供していきます。

○　接遇など社員教育の徹底

施設や手続きなどで質の高いサービスを提供できたとしても、担当者個人の対応が悪ければ、お客様の満足は得られません。担当窓口には、お客様の立場で的確な対応ができるよう、施設及び業務内容を熟知したスタッフを配置し、利用者が快適に施設を利用できるよう受付や案内をおこないます。

また、当社では、窓口や電話での対応がお客様サービスの根本であり会社の評価を決める物差しとなるという認識から、社員の接遇研修を積極的に実施しています。本事業にあたっても、社員の接客・接遇能力向上のためのカスタマーサービス研修・クレーム研修を実施します。

また、これまでの要望・苦情の実績を蓄積し、苦情・要望に的確に対応することで利用者サービスと社員の接客・接遇能力の向上を図ります。

その他、東京港及び港湾管理業務に関する研修を実施し、日頃から情報収集及び知識の向上に努めます。

## 4　施設維持管理計画

(1)　適正な維持管理の考え方

指定管理者の基本の業務である公共外貿コンテナふ頭施設等を適正に維持管理するための基本方針について記述してください。

また、都の管理運営基準を踏まえた管理・監督体制や効率的な維持管理体制などを含む、具体的な考え方を記述してください。

### 適正な維持管理のための基本方針

○　基本的な考え方

管理運営基準、法令や規程等を遵守し、お客様の安全性及び利便性が確保されるような施設の維持管理に取り組みます。

当社は、大井地区及び青海地区に同様の施設を所有、管理運営しており、当該施設に関する十分な知識、能力、経験を有しております。

日常の維持管理については、背後施設の事業者と協力のもと、点検を実施し、詳細に確認を行います。点検結果は、東京都に対し定期的に報告するとともに、施設の不具合や事故が発生した場合の連絡・報告体制を構築します。

管理運営基準に該当する補修が必要と判断した場合は、当社の技術スタッフが東京都の施工要領や監督基準を準用して適切な設計・仕様を作成したうえで発注し、外部発注業者への指導監督にあたっていきます。また、施工にあたっては、背後施設や公共外貿コンテナふ頭施設等と一体的に発注するなどして、効率的に維持補修を行っていきます。更に、実施にあたっては、お客様の荷役スケジュールと調整のうえ、船舶の未係留時、夜間や土日といった荷役作業に影響を与えない時間帯に施工するなどの対応を行います。

○　施設の破損や事故への対応

施設の破損が確認もしくは報告された場合は、技術スタッフを急行させ、即時に現場確認と安全確保を行います。その後、補修の規模、緊急性などを適切に判断し、施工を担当する委託業者へ対応を指示します。

土日休日の当社スタッフが不在の場合でも、委託業者から即時に報告を受け、対応が可能な連絡体制を整えます。

なお、補修規模が当社の管理範囲を超える場合は、東京都へ速やかに報告し、対応を協議します。

事故に対しては、基本的には破損の場合と同様ですが、お客様の怪我の有無等の確認及び救急行為を最優先として対応します。施設破損を伴う事故においては、その原因の究明に努め、施設の迅速な復旧に向けた対応について、東京都と速やかに協議いたします。

○　維持管理に係る技術水準の確保

維持管理に係る技術水準の確保・向上についても、積極的に取り組みます。

具体的には、OJT を基本とし、長年の経験を持つ技術スタッフを中心として、随時スタッフ間の情報交換等を通じ、技術水準を確保します。

当社は、当該施設と同様の施設を所有、管理運営しており、実務やノウハウについては既に有しておりますが、今後も引き続き一層の研鑽に努めます。

この他にも、国や研究機関等が開催する技術研修を活用するなど、新たな知識の習得も進めていきます。

(2)　施設補修等の要望への対応

利用者からの施設補修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処方法・体制について、具体的に記述してください。

**施設補修等の要望への考え方**

施設については、各種施設の位置、機能、特性を十分に把握し、その機能を正常に維持し、施設を安全に利用できるよう、不具合を未然に防ぐ事前対応を前提に日常の巡回点検等を実施し、適正な維持管理及び補修を行っていきます。

また、利用者から要望があった場合は、適切に対応していきます。

○ 要望の聞き取り

施設が安全に利用できているか、機能が正常に維持できているか等について、定期的に利用者から意見・要望を伺う機会を設け、積極的に意見を聞くことにより、施設の状況を把握していきます。

また、DX に係る取組として、補修の必要な箇所をサイト上で共有することのできるプラットフォームを活用し、要望をすみやかに把握することのできる体制を構築していきます。

○　要望内容の検討

施設補修等の要望については、技術スタッフを中心に対応を検討します。

まず、要望の趣旨について情報を共有化します。その後、速やかに実地調査し、現状確認をします。現状確認の結果を踏まえ、要望事項について緊急性、安全面や維持管理上の問題、利用者への影響の有無等を検討し、併せて補修費用の見積を算出するなど、補修対応について総合的に判断します。

○　要望への対応

補修対象が小規模で、即時対応が必要と判断したものについては、すぐに補修を実施する手続きを取ります。緊急性の低い案件については、他の補修予定との優先度を比較考量し、対応を決定します。この場合でも、要望事項として記録に残し、条件が整い次第補修を行います。また、大規模な補修が必要となる場合は、東京都へ報告の上、対応策を協議します。東京都が施工する際は、当社が窓口としてスケジュール調整など事業者調整に積極的に関与します。

いずれの場合においても、要望の相手方に対しては、要望を受けた段階や対応の決定時といった段階で、連絡・報告を行い、対応の内容に理解していただくよう努めます。

係船柱の維持補修





(3)　事故対応、予防対策

施設利用や維持管理に当たっての安全対策や施設利用者にけが人が発生した場合などの事故発生時の対応について、指定管理者としての考え方を具体的に記述してください。また、その予防対策についての考え方も具体的に記述してください。

**事故対応の考え方**

○　事故を未然に防止するための安全対策

施設の管理運営において最も基本的で重要な事項は、事故を未然に防止する安全安心な現場を維持することだと考えています。

特に、当該施設は荷役機械が稼動、大型車両が輻輳しており、ちょっとした油断や施設の不具合が大事故に繋がる危険性が高い現場です。

このような現場であることを認識し、未然に事故を防止することを重視して、安全対策に全力で取り組みます。

○　事故の予防対策

施設の日常点検において、予防保全の視点で詳細なチェックを実施し、その中で事故等に結びつく可能性のある不具合については、優先的に修繕を実施し、迅速な改善を図ります。

また、巡回点検を定期的に行い、不適切な使用がされていないかを確認するとともに、通行帯から障害物を除去するなど、危険を排除します。

これらの点検における DX 活用などにより、より効率的かつ確実な維持管理に取り組んでいきます。

担当者のほか、本社スタッフも一体となった対応を心掛け、組織的に情報を共有化し、安全への意識を徹底します。

○　事故発生時の対応

事故が発生した場合には、お客様の安全確保及び救急救命を最優先とし、迅速かつ適切な措置を行い、影響を最小限に留めます。

また、緊急連絡体制に基づき、速やかに警察、消防など関係機関への連絡、出動要請を行います。同時に、現場において救急救命活動及び二次災害の防止に努めます。

基本的な流れは別紙のとおりです。（別紙③参照）

○　事故発生に対処するための事前準備

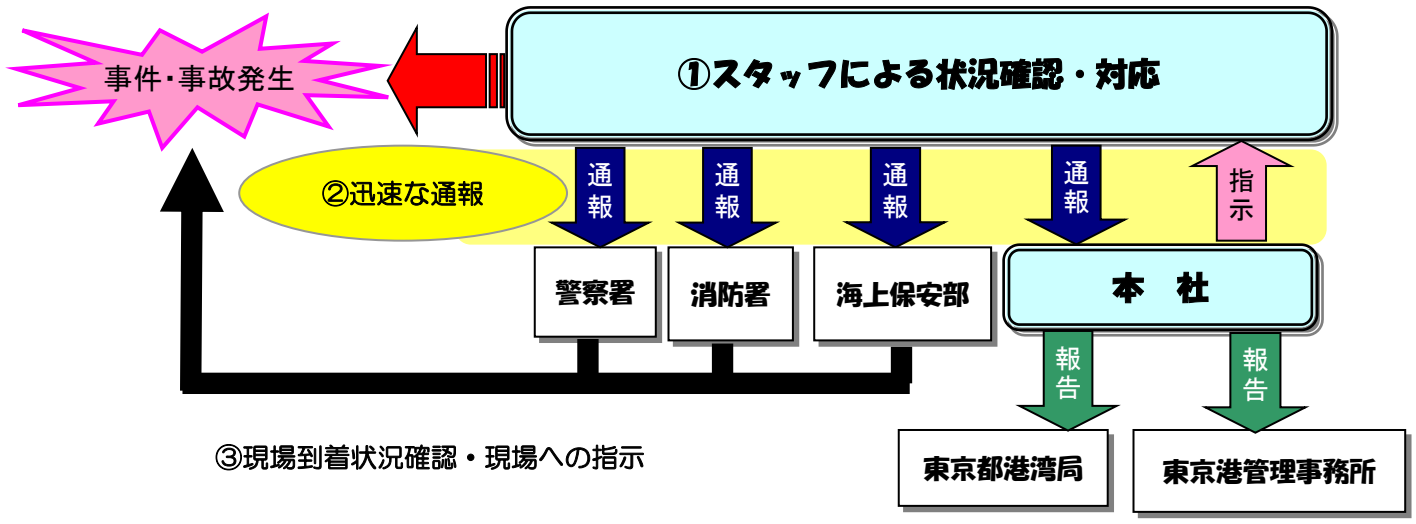
事故発生時の事前準備として、緊急連絡網と事故対応マニュアルを整備し、随時確認、更新を行います。また、実践的な通報訓練などを実施することで、マニュアル等の効果を高め、事故発生時に迅速に対応できるようにします。

さらに、事故発生時に迅速かつ円滑に情報収集が可能となるよう、現場の利用者の皆様とも緊密な連絡体制を構築していきます。

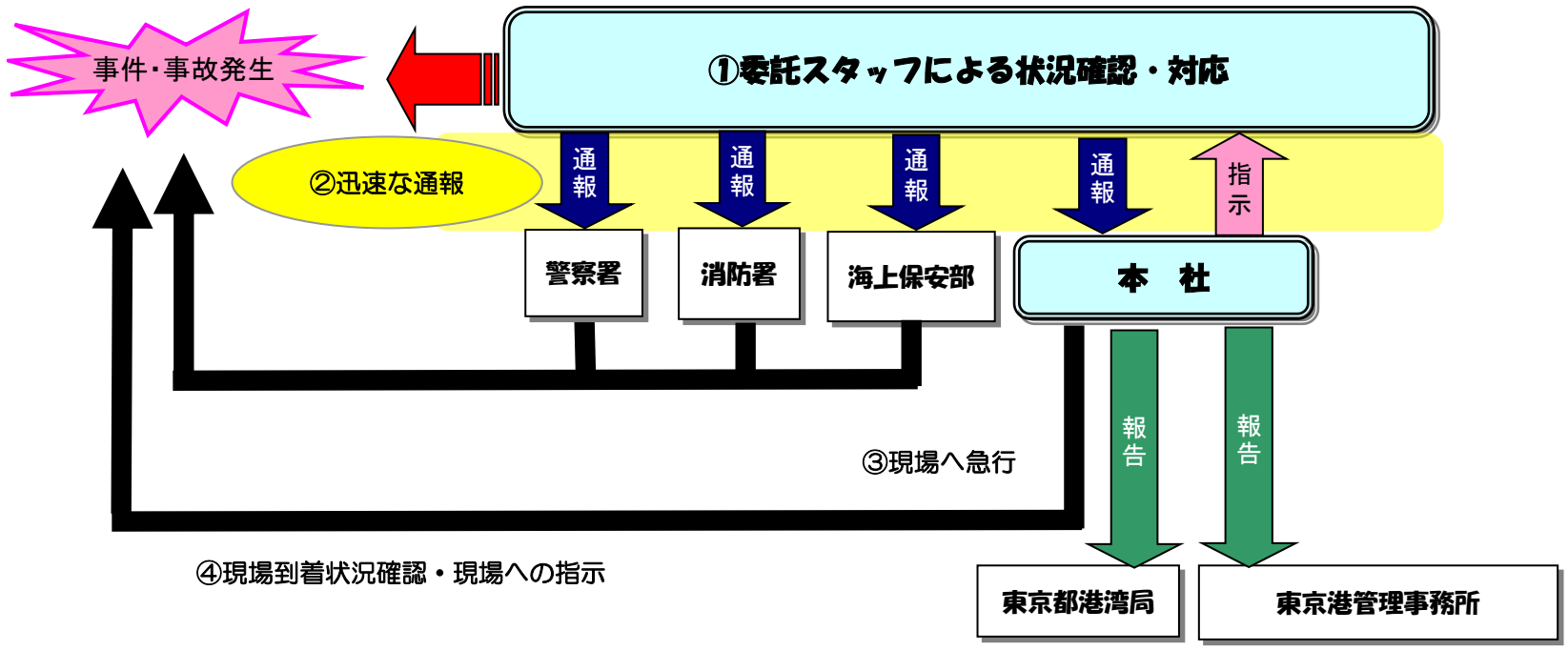
別紙③

# 事故発生時の対応

## パターン①　平日昼間




## パターン②　夜間・休日



(4)　発災時の対応及び関係機関等との連携

公共外貿コンテナふ頭施設等は、災害時の緊急輸送を行う施設としても重要な役割を担っています。公共外貿コンテナふ頭施設等が災害発生時に有効に機能するには、あらかじめ発災時を想定し、日頃から準備を行う必要があります。また、震災時などには、海上輸送基地としての役割が求められます。災害時に指定管理者としてどのように取り組むべきか、具体的な対応を提案してください。また、関係機関等との連携はどのように行うか記述してください。

**災害時の対応**

首都圏４千万人の生活関連物資の多くは、東京港からの輸入に依存しているため、公共外貿コンテナふ頭施設等は、災害時の緊急輸送を行う施設として重要な役割を担っております。

このことを鑑み、日頃から災害時の対応を意識した管理を行っていくとともに、災害に対する事前準備を行います。

○　適切に対応するための準備

発災時に的確に対応するため、当社の防災訓練において、「緊急時アクションマニュアル」に基づき手順を確認します。また、災害時における通信手段用として業務無線機を各背後施設に設置し、発災時の連絡体制を確立します。無線機による情報伝達訓練を年数回行い、緊急時に確実に利用できるように備えます。

東京都が実施する防災訓練においても背後施設の利用者と連携し、積極的に関わっていきます。

地震等の災害が発生した際は、以下のように迅速かつ確実に対応していきます。

○　ケース１：東京都が被災した場合

（１）発災時の対応

地震等発災時には、利用者の安全確認及び救急救命を最優先としたうえで、施設の被災状況の確認を行っていきます。

それと同時に、当社が作成した「緊急時アクションマニュアル」に従い、通信手段を確保するとともに迅速に情報収集を行い、現場の正確な第１報を東京都に伝達していきます。また、本社に災害対策本部を立上げ、東京都等と緊密に連携し、施設点検及び安全措置を迅速に行います。

当該施設が被害を受けた場合は、速やかに被害状況を東京都に報告し、早期復旧に向け、緊急工事を行うなど迅速に対応いたします。また、利用事業者に対しても、即時に施設使用の可否を周知します。被害状況の確認に当たっては、ドローン技術を活用したDXへの取り組み等も進めていきます。

当該施設が使用可能の場合、関係機関の要請に応じて、緊急物資の受入基地や被災したふ頭の代替機能として有効活用できるよう、係船調整等を行います。

これらの被災状況や対応の経過などについては、東京都に迅速かつ的確に報告し、緊密な連携を図ります。

（２）関係機関等との連携（別紙④参照）

災害発生時には、東京都や警察・消防などの関係機関に対し、速やかに被災状況等の報告を行うとともに、事後の対応について災害対策本部を中心に連携して取り組みます。また、被害による機能低下を最小限とするため、利用船社や港湾運送事業者などの港湾関係者とも情報を共有し、協力を要請します。また、日頃から当社

のもつ港湾運送事業者等とのネットワークを活用して連携します。

なお、災害時には、背後施設の利用者に対して、緊急物資輸送を優先するよう協力を求めます。

○　ケース２：他の港湾が被災した場合

地震等の自然災害により他の港湾が利用不能となった場合でも、東京港への影響が想定されます。

平成２３年度の東日本大震災により東北の港湾が被災した際、他の主要港湾が貨物を受け入れた事例もあります。このような場合には、他港の貨物受入れや被災都市への緊急物資の搬出入拠点として協力できるよう、バースウィンドウを確保するための係船調整を行います。

別紙④

# 災害発生時の関係機関等との連携

