客船ターミナル施設等
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

客船ターミナル施設等

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	104,809	104,809	104,809	104,809	104,809	524,045
利用料金収入	―	―	―	―	―	―
差引 （都への提案額）	104,809	104,809	104,809	104,809	104,809	524,045

Ⅱ　事業計画

1　管理運営に関する基本的事項

（1）都に代わって公の施設の管理運営を行う指定管理者は、法令や条例等に基づいて適切に管理運営を行うとともに、利用者等への公平・公正な対応はもとより、事業者としての社会的責任（多様化する社会の中での雇用や環境対策等）を果たす必要があります。

公の施設を管理する指定管理者の役割を踏まえた上で、客船ターミナル施設等の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。

管理運営に対する基本的考え方

■ 指定管理者としての基本姿勢

私たちは、客船ターミナル等施設を輸送基地の役割だけでなく、国内外の来訪者、地域住民、事業者及び関係機関をつなぐ「海の玄関口」と捉え、**指定管理者として、公共性・公平性・透明性を確保した運営に努めるとともに、多様化する社会課題への適切な対応を図ることも重要な責務であると認識しています。**

また、質の高いサービスの提供に加え、多様な価値観や背景を持つすべての方々に配慮したサービスの提供に努めるとともに、環境負荷の低減など環境対策への取り組みを推進し、地域企業や住民、関係団体等と連携を通じた活力ある地域社会の持続的発展に貢献することで、東京都と都民の架け橋となるパートナーとして社会的責任を果たしてまいります。

■ 管理運営の基本方針

私たちは、管理運営基準に定める指定期間中の目標達成に向け、これまで培った経験やノウハウをさらに発展・活用していくとともに、本施設の魅力を最大限に生かし、より一層都民に親しまれるよう、以下の３つの視点を基本方針として、創意工夫による効果的かつ効率的な管理運営を推進してまいります。

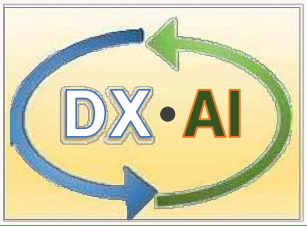
視 点 1　お客様満足度を向上させる質の高いサービス

- お客様の多様なニーズを把握した利便性や快適性の確保
- ユニバーサル対応など施設の特性に合わせたサービスの展開
- 港に親しみ、身近に海と触れ合える快適空間の提供



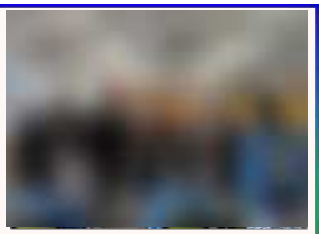
視 点 2　持続可能なターミナル運営に向けた取組

- DX×AI による効果的･効率的な管理運営の実現
- CO_2削減に向けた環境対策への取組
- 客船ターミナルに求められる安全･リスク対応力の強化



視 点 3　賑わい創出と水辺空間の魅力発信

- 東京港を周遊する乗船体験など水辺の魅力発信
- 舟運活性化に寄与する安全かつ円滑な利用促進
- 客船ターミナルの活性化に向けたプロモーション･PR 活動



(2) 客船ターミナル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記入してください。

1 管理運営上の重要事項と必要なノウハウの発揮

■東京港の中核事業を担う管理経験と地域関係者との強固な連携力

○客船ターミナルを管理する上で、施設の特性を踏まえた適切な対応と臨海副都心エリアを総括する一般社団法人東京臨海副都心まちづくり協議会をはじめ地域企業等関係者と連携した施設の活性化を行うことが重要と考えます。

○私たちは、客船ターミナルの指定管理者を 5 期 20 年間務めてきた経験と長年にわたる東京港のコンテナ埠頭や海上公園等の管理運営実績から、地域企業等関係者とのネットワークを構築しており、各関係者と綿密にコミュニケーションを図り、意見交換や情報共有を行うことで、管理運営の質を高めてまいります。

■施設の特性を熟知する技術的・専門的知見

○維持管理では、各種設備の機能・特性の正確な把握が不可欠です。私たちは、これまでの施設管理の経験から、要補修箇所や老朽化の状況等を熟知しており、予防管理によって不具合の発生を未然に防ぐスキルを活かし、そのノウハウを駆使して、様々な利用状況においても安全・安心な施設運営を行います。

■ 東京都施策や社会的要請への対応・協力

○東京都の施策・改修工事等の円滑な実施に向けた協力に加え、災害や環境への取り組みなど、これまでの豊富な実務経験を活かし、適時適切に対応・協力します。

○CO_2削減などの社会的要請にも的確に対応いたします。特に「ゼロエミッション都庁行動計画」で掲げる都有施設の使用電力 100％再生エネルギー化（2030 年度までに）に向けて、**令和 9 年度よりグリーン電力を導入**します。

○**東京都の施策である MICE 誘致に向けて**、東京ビッグサイトに隣接する立地を活かした施設 PR を行います。舟運事業者等と協働して、舟運を活用した展示会後の VIP 移送、船上懇親会、視察ツアーなどビジネスに付加価値を与える企画を PR し、施設の活性化を通じて東京都及び社会に貢献してまいります。

2 各船着場との連携による適正な施設管理

■柔軟性の高い現場力と連携力

私たちは、有明客船ターミナルと桟橋だけでなく、竹芝・日の出・お台場・東京国際クルーズふ頭・晴海五丁目の舟運利用の調整を担う「東京港港湾区域における公共船着場利用協議会」と連携体制を構築しており、予約や運航スケジュールなどの変更は常に共有し、お客様からのお問い合わせにもスムーズに対応できます。また、有事の際に、東京都地域防災計画における東京港防災船着場施設として桟橋が使用される際にも、受入体制が整っており、今後は、より実効性の高い運用を行うために、以下の取り組みを着実に実施していきます。

○事務所は、**舟運利用に関する協議会との連絡窓口を行う竹芝客船ターミナルを拠点として、情報を一元化**します。

○本施設には、**警備員・清掃員が常駐し、現場対応力を強化して、私たちが目指す安全で心地よい空間を提供してまいります。**

2　人員配置計画

（1）人員配置計画（その１）

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)	計(a)+(b)	委託	
本社等　(A)	2	0	2	0	
有明　(B)	2	1	3	0	
合計　(A)+(B)	4	1	5	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　「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)４　「本社等」の欄には、貴団体の本社等の統括組織に配置する客船ターミナル施設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）

【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	委託		
客船ターミナル施設配置人員	◎	○	チーフスタッフ	船舶運航者や関係団体との調整、自主事業運営ﾘｰﾀﾞｰ・活性化事業等	港湾施設関連業務10年以上 上級救命技能認定	○			40時間	
	◎	○	ターミナルスタッフ①	施設維持管理・修繕、利用調整、施設管理(使用･撮影許可､物品管理)　等	上級救命技能認定	○			40時間	
	◎	○	ターミナルスタッフ②	施設管理補助(使用･撮影許可､物品管理)､受付			○		24時間	
	○	◎	臨港サービス事務所長	ターミナル管理･港湾サービス事業統括､東京都等関連団体との調整、利用促進等	港湾施設関連業務10年以上 上級救命技能認定	○			11時間	
	○	◎	企画振興スタッフ	客船ターミナル･港湾施設の活性化等の企画担当		○			2時間	
業務委託										

(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、職員等が担当する箇所に◎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（所長、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上、記入してください。
(注)５　雇用形態は該当する欄に○をつけてください。
(注)６　「委託」については、時間外の施設管理等（管理事務所時間外利用への対応等）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。

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。

(2) 配置した職員の役割分担や指揮命令系統などを記述するとともに、その関係が分かる組織図（任意様式Ａ４判１枚）を作成してください。また、職員の技術と能力向上を図るための貴団体の取組について、職員への教育を含め、具体的に記述してください。

1 配置したスタッフの役割分担や指揮命令系統

■明確な責任体制と役割分担

業務全般における統括責任者のもと、役割分担を明確化し、効果的・効率的で質の高い管理運営を行ってまいります。

○施設の管理運営には、統括責任者である臨港サービス事務所長を配置し、事業の進捗管理を行います。

○客船ターミナル業務にあたっては、チーフスタッフ１名とターミナルスタッフ１名により、船舶の予約や施設の利用調整、新たなサービスの企画、不具合箇所の修繕や安全対策の見直しなど総合的なマネジメントを行います。

また、お客様からのお問い合わせや使用許可等の日常業務全般は、主にターミナルスタッフ(臨時社員)が担当します。

○より品質の高い管理を行うにあたり、月１回、ターミナルスタッフ及び警備・清掃・設備の各スタッフで、管理状況等情報連絡会を開催します。

○本社組織は、東京都との連絡窓口となり、客船ターミナル管理の基本的事項に係る決定を行い、他事業との連携調整を行います。また、緊急時等の応援や大きな災害時には調整窓口となり、必要な対応を行います。

2 スタッフの技術と能力向上を図るための取組

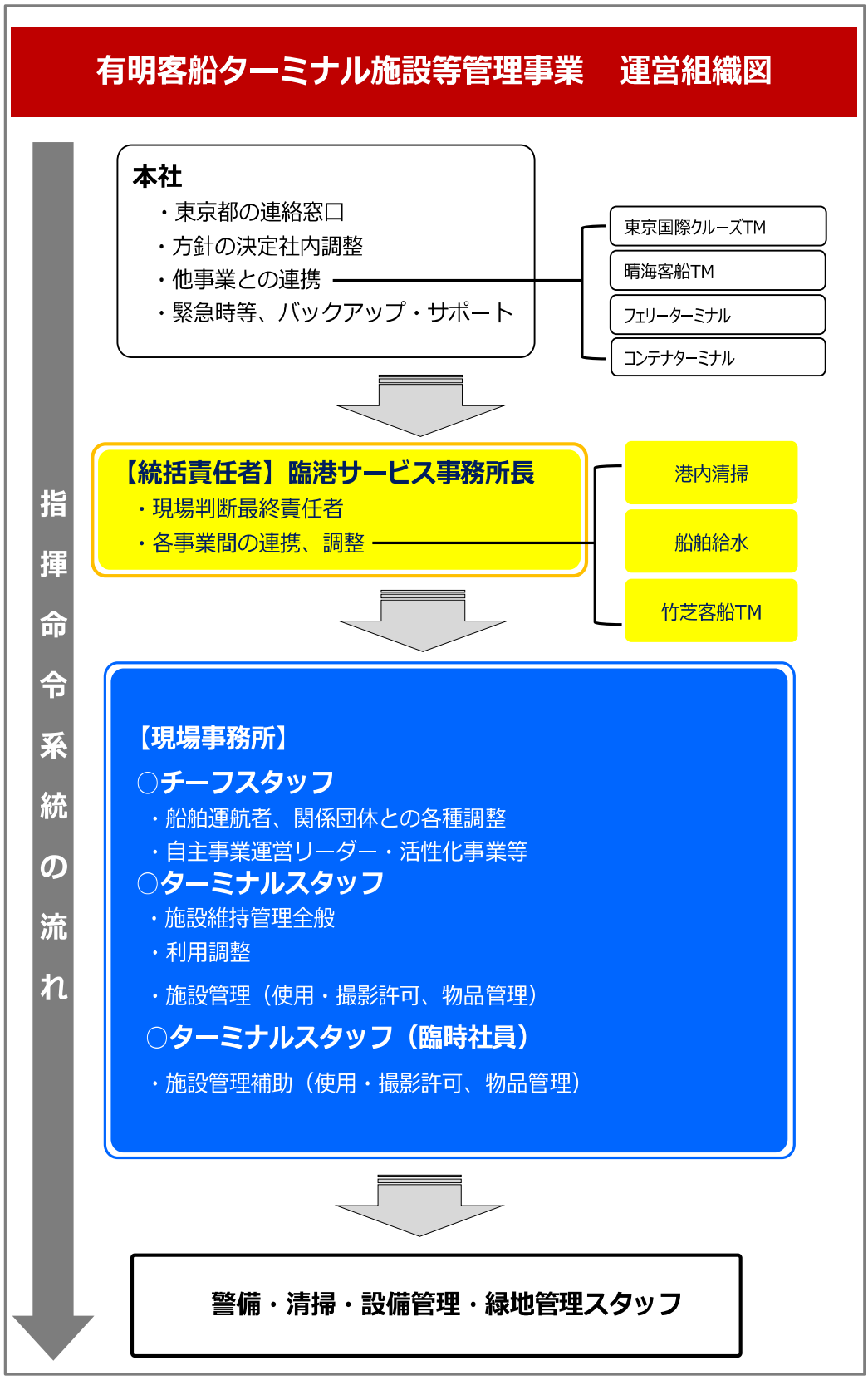
■スタッフの資質やスキルの向上への取組

○都民の適正かつ公平な施設利用を促進するため、客船ターミナルの運営に必要な知識・技能の習得を図るとともに、すべての利用者が安心して利用できる施設の実現に向け、**各種研修を通じて、スタッフの資質やスキルの向上**に努めます。

○接客接遇面においては、ロールプレイングによる**カスタマーサービス研修等を継続的に実施**し、スタッフの接遇能力の向上を図ります。また、障がいのある方や高齢者への適切な介助方法など、**要配慮者への対応に関する知識・技術の習得を推進**し、利用者の利便性及び満足度の向上に努めます。

コンプライアンス 情報セキュリティ	機密情報や個人情報等の情報漏えいに対する危機管理の意識を高めるため、以下の研修を実施します。 ●コンプライアンス研修：1回/年 ●情報セキュリティ研修：1回/年
接客・接遇	スタッフの接客・接遇能力の向上のため、CS（カスタマーサービス）研修、クレーム対応研修を実施します。 ●CS（カスタマーサービス）研修：1回/年 ●クレーム対応研修：1回/年
危機管理	事故や地震など災害発生に備え、施設管理者として適切かつ迅速に利用者の安全を確保するため、スタッフの危機管理能力を向上させます。 ●地震及び津波被害を想定した避難誘導訓練：1回/年 ●各機関との情報伝達訓練：1回/年 ●上級救命技能認定証の取得：全常勤スタッフ

2　人員配置計画　（2）別紙


有明客船ターミナル施設等管理事業　運営組織図
指揮命令系統の流れ
本社
・東京都の連絡窓口
・方針の決定社内調整
・他事業との連携
・緊急時等、バックアップ・サポート
東京国際クルーズTM
晴海客船TM
フェリーターミナル
コンテナターミナル
【統括責任者】臨港サービス事務所長
・現場判断最終責任者
・各事業間の連携、調整
港内清掃
船舶給水
竹芝客船TM
【現場事務所】
○チーフスタッフ
・船舶運航者、関係団体との各種調整
・自主事業運営リーダー・活性化事業等
○ターミナルスタッフ
・施設維持管理全般
・利用調整
・施設管理（使用・撮影許可、物品管理）
○ターミナルスタッフ（臨時社員）
・施設管理補助（使用・撮影許可、物品管理）
警備・清掃・設備管理・緑地管理スタッフ

3　管理運営計画

(1) 客船ターミナル施設等は、都民が港に親しみ、身近に海と触れ合う場所であり、利用者に快適な空間を提供する役割を担っています。利用者にとって親しみやすい管理運営を行うための具体的な提案を記述してください。

　また、都民等へアピールする手法についても提案してください。

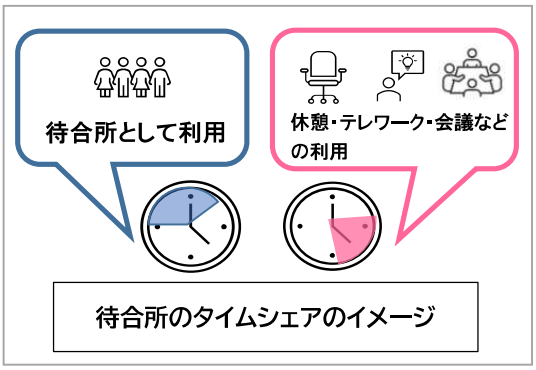
1 利用者にとって親しみやすい管理運営

■ 港に親しみ、身近に海と触れ合える快適空間の提供

本施設は、海を身近に感じられる都内でも高い自由度を備えた開放感あふれる施設です。

また、本来のターミナル機能とは異なる、都心部では実現することが難しい多様なアクティビティが可能な待合所や屋外駐車場、3 階のルーフバルコニーが備わっています。

そのため、**臨海副都心の進出事業者等と連携を図り、新たな賑わい創出に向けて、ニーズの訴求、利用実態調査、施設の利用方法の提案など水辺に親しむ環境づくりに取り組み、**多様なタイムシェアを提供することで人々が海と触れ合う場を創出します。





2 都民等へアピールする手法

■ ターミナルの活性化に向けたプロモーション・PR 活動

本施設は、乗船して海を眺める魅力だけでなく、隣接する海上公園から散策をしながら目の前に広がる水辺や船を身近に感じ、憩いの時間を過ごすこともできます。

そのため、海や臨海副都心を見渡せる本施設の魅力を、SNS やおすすめフォトスポットを紹介する案内媒体を積極的に活用して、広く都民等にアピールするとともに、海に親しんでいただくことを目的に、**舟運事業者等と連携した乗船体験会などの企画を通じて、東京港の魅力を身近に体験できる交流拠点として利用促進を図っていきます。**


ＳＮＳでリアルタイムな情報発信


おすすめフォトスポット


舟運乗船体験会（イメージ）

(2) 客船ターミナル施設等には、利用者から日々様々な要望や苦情等が寄せられています。その要望・苦情等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。指定管理者として法令等に基づきながら、利用者からの要望・苦情等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。

苦情要望の適切な対応

■ 基本的考え方

○本施設への要望・苦情は、質の高いサービスを提供していくうえでの貴重なご意見と捉えております。このため、お客様の声（要望・苦情）を収集し、業務に反映していく仕組みを構築します。

○また、東京都の代行者として、常に公正・公平な立場で対応できるよう「要望・苦情対応マニュアル」に基づき、全スタッフが誠意をもって、迅速に行動します。

■ 要望・苦情等の把握

○お客様の声（要望・苦情）を収集するため、以下の取組を行います。

① 施設内の直接対応や受付窓口及びご意見箱の設置：通年実施

② ホームページ上でのメール、電話、ＦＡＸ、書簡での受付：通年実施

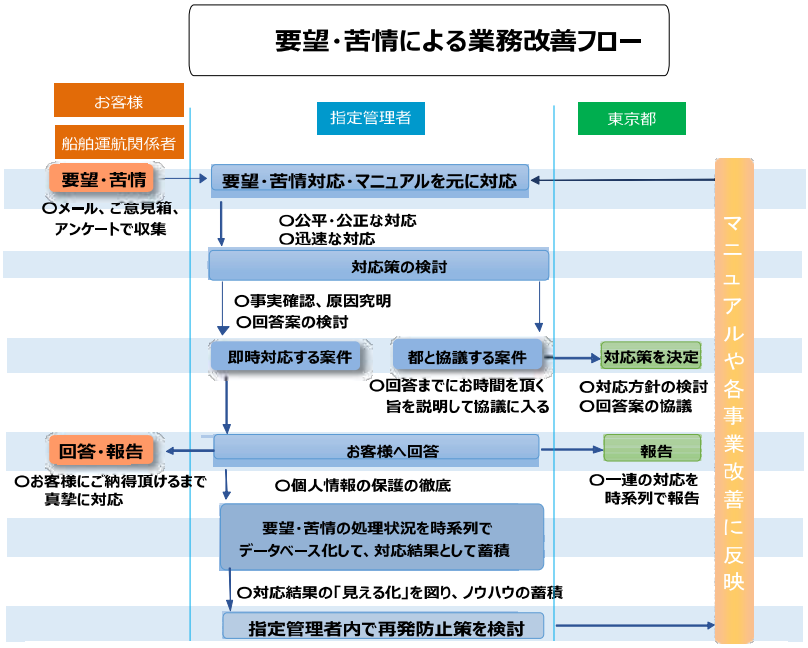
■ 要望・苦情等への迅速な対応と業務改善

○窓口等でいただいた要望・苦情に関しては「要望・苦情対応マニュアル」を基に迅速に対応します。速やかに解決することが難しい案件も、お客様へのアプローチは即日行うことを基本とし、「即時対応案件」「東京都と協議して対応する案件」に分類します。

○「即時対応案件」は、原則即日対応した後、速やかに東京都へ報告します。

○「東京都と協議して対応する案件」は、対応策や今後の方針について東京都に協議した後、お客様に回答します。なお、対応で得た個人情報は厳重に管理します。

○要望・苦情の処理状況を時系列でデータベース化し、再発防止策の検討とともに、より質の高いサービスを提供していくため、様々な業務の改善に反映させていきます。



(3) 客船ターミナル施設等をより多くの方に利用していただくためには、施設の特性や立地を活かしながら、利用者ニーズに応じた質の高いサービスを提供し、利用促進を図ることが重要です。指定管理者としてどのようにサービス水準の向上に取り組むのか、DX の活用等を含め、効果的・効率的な管理運営について、具体的に提案を記述してください。

施設の特性や立地を活かした質の高いサービスの提供

■施設価値向上を目的とした活用施策とビジネスとの交流拠点の創出

本施設は、東京ビッグサイトをはじめとする大規模 MICE 施設や国際水準のホテル、個性豊かなユニークベニューが集積する日本有数の MICE エリアに位置しています。

その立地特性を活かし、MICE 誘致及び開催支援を担う「DMO TOKYO お台場」や「一般社団法人東京臨海副都心まちづくり協議会」との連携を図りながら、有明エリアにおける MICE 開催の付加価値向上に資する施設として活用提案を行ってまいります。

本施設は MICE 登録施設ではないものの、東京港を望む開放的なロケーションや海辺ならではの魅力を有しており、参加者の交流機会の創出やレセプション、視察プログラム、懇親会等での活用が期待できます。こうした新たな施設利用の開拓を通じて、有明客船ターミナルのユニークベニューとしての活用促進や交流機会の創出に取り組み、人とビジネスがつながる拠点形成を通じて、有明エリアのにぎわい創出と新たな産業・ビジネス機会の創出に貢献してまいります。



待合所内会議（イメージ）



ルーフバルコニーレセプション（イメージ）



船上視察（イメージ）

■ お客様の利便性や快適性の確保

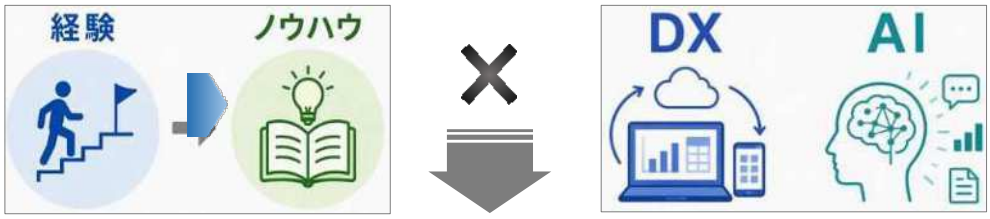
○施設利用や撮影場所の利活用につなげるため、ストリートビューの提供を行います。施設の内外観・スペース（面積）をデータベース化し、待合所で快適にスマホ利用ができる高水準の Wi-Fi を完備して、お客様の様々な利用目的に対応します。

○いつでも清潔かつ快適に憩えるターミナルを提供できるように、清掃スタッフを常駐させて、質の高い空間の提供を行ってまいります。

■ ＤＸ・ＡＩを活用した管理運営の展開

○お客様への質の高いサービスの提供と施設の効率的かつ効果的な管理運営を実現するためには、デジタル化の推進が重要であると認識しております。

○私たちは、これまで培ってきた経験・ノウハウを基盤として、ＤＸ・ＡＩを積極的に活用することで、業務の高度化・効率化を推進していきます。活用にあたっては、３つの側面からお客様の満足度と管理運営の生産性向上を図ってまいります。



効果的・効率的な管理

○**AI チャットボットを導入**し、受付窓口時間外を含めた 24 時間 365 日、お問い合せに対して迅速に回答して、お客様サービスの向上を図ります。

○イベント時のアンケートにおいて、**Google フォームを活用**することで、結果を即座に集計・グラフ化し、分析作業を効率化します。

○**AI 多言語通訳機**を活用して、全スタッフがスムーズに接遇可能な体制を構築することで、外国人旅行客の方が快適にご利用いただける環境を整備します。

○**経理業務の DX 推進に向けたシステムを導入**して、現状紙ベースで行っている業務プロセスをデジタル化することで、ミスや処理漏れなどの負荷を削減して、より一層の適正かつ効率的な経理・契約処理を行います。

○お客様の利便性向上につながる DX 化として、各種**使用申請手続きのオンライン化**を提案いたします。
オンライン化の実現に向けては、**都の方針の確認をはじめ、コスト面やそれぞれの役割などについて都と協議**し、実現に向けた必要な検討及び協力を進めてまいります。



AI チャットボットの導入



AI 多言語通訳機の活用



経理･契約処理システムの DX 化

情報発信の充実

○**QR トランスレーターを施設の見どころスポットに設置**して、多言語の観光音声ガイドを実施するとともに、施設の来訪前にオンライン見学が可能なターミナル内のストリートビューを活用するなど、DX により情報発信を充実させます。



QR トランスレーターによる情報発信
（スマホ等で読取後、音声ガイド再生）

防災対応の強化

○写真・動画・位置情報をリアルタイムに共有できる**災害用 IP 無線機を活用**し、本社及び関係部署等との連絡体制を強化し危機管理における DX 化を推進します。



災害用 IP 無線
（被害状況をリアルタイムで WEB 上に共有）

(4) 船舶の乗降客や来訪者が安心して客船ターミナル施設等を利用するため、指定管理者として、船舶運航事業者及び周辺施設関係者等とどのような連携や協力を行っていくか、具体的に記述してください。

船舶運航事業者及び周辺施設関係者等との連携･協力

■ 運航利用と周辺大規模施設の利用時の円滑な管理運営

本施設は、水辺のにぎわい創出や舟運の活性化を推進する重要な拠点であり、船舶利用者だけでなく、周辺施設の来訪者を含め多くの方々が利用する公共施設です。

そのため、指定管理者として船舶運航事業者、舟運関係団体、周辺施設関係者等との緊密な連携体制を構築し、安全で円滑な施設運営に努めます。

特に、船舶利用者と周辺施設利用者が混在する状況においても、誰もが安心して施設を利用できる環境を確保するため、周辺施設管理者の利用情報をもとに、安全対策を徹底し、地域全体の活性化に資する取組を推進します。

〇運航事業者・舟運協議会事務局との情報共有

本施設は、東京都の施策として、水辺の活性化を目的とした不定期航路が開放されており、予約管理システムを共有し、事前に船舶名・運航スケジュール・利用者人数などの情報を活用しています。これにより、お客様が船着場を安心かつ安全に乗下船できるように警備員を配置して支援します。また、東京都及び舟運協議会が定める桟橋利用ルールを遵守して、船舶の規模や運航形態に応じた適切な受入体制を整備し、安全管理の徹底を図ります。



船着場内の安全確保

〇東京ビッグサイト等近隣施設との連携

大型展示会や国際会議等の開催時には、周辺交通対策や来訪者対応が重要となることから、主催者及び関係機関と連携し、駐車場スペースを臨時駐輪場等として貸し出すなど、地域全体の円滑な運営に貢献します。



駐車場を駐輪場等で活用

〇周辺施設との連携による安全対策

周辺施設による大規模イベント開催時は、主催者等と事前に情報共有を行い、来訪者の集中による混雑や安全上の課題に対応します。具体的には、臨時警備の配置や安全な動線の確保に向けたロープパーテーションの設置、案内や掲示物の掲示の協力などを実施し、船舶利用者とイベント来訪者双方の安全確保に努めます。また、受付用テーブルや待機用椅子等の備品貸出しを行うなど、施設利用者の利便性向上に資する運営支援を実施します。



什器備品の貸出

■ ユニバーサル対応

○ 本施設は、東京都による不定期航路開放の試行的取組により、年間約 500 便、2 万人以上の方にご利用いただいております。また、今後期待される臨海副都心への MICE 誘致による外国人来訪客への受け入れ環境の整備として、ターミナルへの案内表示やトイレの使用方法等のサインピクトグラム表示、デジタルサイネージによるコンテンツ配信を多言語化するとともに、新たに AI 多言語通訳機を活用して、対面でのご意見やご要望にも迅速に対応します。

○ 誰もが利用しやすい施設の提供に向け、東京都と連携しながらスロープや点字ブロックの設置などバリアフリー対応を推進します。また、ソフト面では、手話アプリによる利用案内、合理的配慮の研修受講を活かし、お客様のご要望を確認した上で筆談や読上げなど、お客様一人ひとりのハンディキャップや状況に合わせて対応します。

(5) 指定管理者として自主事業を計画する場合は、その内容を記述してください。

なお、提案した自主事業が認められることが応募の条件である場合は、その旨を明示してください。

1 東京港の水辺空間の魅力を発信

■ 貸切海上バスで巡る東京港の周遊

海から眺める都心の景色や海上で感じる風や波を直に感じる体験を通じて、東京港の水辺空間の魅力発掘と乗船意欲の向上に寄与します。

特に、当社は東京港を軸とした様々な事業を展開していることから、その強みを活かして、港の歴史や施設 PR、新たな港湾事業について多くの方々に発信していきます。



コンテナ埠頭や客船ターミナルを周遊



事業 PR



船上アナウンスガイド

2 ターミナル施設の有効活用

■ 学びの場としての活用

広く HP や SNS により学生等の課外学習の場として募集し、スタッフによる東京港に資する環境保全・クルーズ船の魅力などの事業紹介を行い、待合所の有効利用を図っていきます。





サイネージやパネルを使った事業紹介



東京港内清掃事業と連携した見学会

■ お客様の利便性向上に向けた取組

本施設は、乗船客の待合機能だけでなく、周辺企業・商業施設の休憩場所としても利用されるため、リフレッシュラウンジとして、Wi-Fi・ソファ・カフェテーブル・自動販売機を設置します。また、身近に海と触れ合える場として教育活動における団体利用を促進します。



リフレッシュラウンジとしての活用



小学生等団体利用

４　施設維持管理計画

(1) 指定管理者の基本の業務である客船ターミナル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、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。

適正な維持管理の基本方針、具体的な考え方

■ 基本方針

本施設は、平成８年供用開始から 30 年以上の年月が経過しており、施設の不具合が発生する頻度が高くなってきています。そのため、これまでの管理の中で得た維持管理データや設備管理マニュアルを基に、設備や建物の安全対策を行っていきます。

老朽化への対策を進めていくとともに、施設の現状、点検、修繕の履歴等の情報をデータ化し、東京都と共有します。

こうしたデータをもとに、経年劣化の進行や拡大によって本施設が深刻な状況になる前に適切な修繕等を行い、予防保全に努めてまいります。

■ 具体的な考え方

（1）効率的で効果的な維持補修

〇施設のメンテナンスは、チェックリストによる施設点検を行うことで、施設が大きく劣化する前に定期的・計画的な補修を実施し、ライフサイクルコストを最小化します。補修は、ターミナル機能に支障のないように、十分配慮して実施します。

〇各維持管理において、仕様基準を上回る効果が生み出せるよう、社内の技術部門からのアドバイスを得ながら、客観的な視点で施工計画の確認から検査に至るまで一貫した管理監督業務を行います。

（2）環境に配慮した施設運営

〇利用者数が極端に少ない時間帯は、空調設備の調整や、自然光の活用と調和した照明点灯箇所の調整を行い、環境に配慮した柔軟な運営に努めます。

〇東京都及び施設の所在地区の関係法令・基準を遵守し、ゴミの分別を徹底することで、リサイクルの推進及び廃棄物の削減に努めます。

（3）安全かつ衛生に配慮した維持管理

〇安全上、緊急時に即対応できるよう、当社の評価基準をクリアした事業者を「特約店事業者」として登録し、迅速に対応できる体制を構築しております。

〇また、より安全に施工・作業するために、利用や動線の妨げにならないよう、スケジュール調整及び現地確認を行います。

〇年１回の自家用電気工作物点検の法令点検時は、安全のためターミナルを閉館し実施します。

〇施設全体を清潔に保つため、日常清掃・定期清掃を適切に実施します。また、待合所やエレベーター、トイレ等のお客様の手が触れやすい箇所の消毒を毎日実施し、衛生管理を徹底します。

(2) 都との役割分担を理解した上で、施設を安全・効率的に管理するためには、計画的又は迅速に適切な維持補修・修繕を行うことが求められます。指定管理者としての考え方、対応体制及び提案並びに都の実施する施設修繕との連携について、経費支出の考え方などを含め、具体的に記述してください。

施設補修についての考え方や対応姿勢

■ 施設の修繕と実施体制

(1) 基本的な考え方

○安全性に係わる緊急案件は、お客様の安全確保を最優先し、東京都と調整しながら、現場への立入り禁止等の保全措置を行います。

○都民や東京都からの施設補修等の要望に対しては、要望内容の趣旨を十分に確認するとともに、緊急性・安全性を最優先に優先順位を判断し、施設の快適性や機能維持にも配慮しながら適切に対応していきます。

○地震等による施設の大規模破損等、施設の運営に大きな影響を与える案件は、東京都や関係者と協議を進め、可能な範囲で計画的に修繕を実施します。

(2) 修繕の実施体制

○点検時に発見した不具合の内容は、補修、修繕、改修等の実施時期、内容を記録し、今後の管理運営に向けてデータベースで蓄積します。

○また、中長期の修繕計画等に適切に反映させ、施設の長寿命化が図れるよう東京都と共有し、常に良好な状態の保持に努めます。

(3) 経費支出の考え方

○指定管理者が実施する 1 件当たり 100 万円未満の補修等は、これまでの維持管理経験から、計画的に必要なものをリストアップし、適切に執行してまいります。

○これに対し、1 件当たり 100 万円以上の補修等については、東京都と優先順位を踏まえた調整を行い、安全面やお客様サービスに支障がないよう対応します。

○また、当初予算の限度額を大きく超えてしまう場合には、安全性を最優先とし、東京都と協議した上で対応します。



図 施設維持管理フロー

(3) 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。

事故等の予防策と発生時の対応

■ 事故を未然に防止するための安全対策

施設の管理運営は、事故等が発生しない・させないことが最も重要だと認識しており、「**安全は何事にも優先する**」という徹底した意識を持って取り組みます。

○施設の日々の点検・整備においては、設備委託スタッフによる設備点検・日報記載・ターミナルスタッフへの報告を行います。点検にあたっては、予防保全の視点で詳細なチェックを実施することはもちろん、少しでも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部品交換や修繕を実施し、迅速な改善を図ります。

○警備スタッフ等による施設巡回を徹底し、不審者の有無の確認や危険行為の防止など、セキュリティー面での強化を十分に行います。特に周辺施設の大規模イベント開催時には、ターミナルスタッフと情報を密にして、混乱を避けるための事前措置を行うとともに、必要に応じて誘導スタッフを追加配置します。

■ 事故、急病人が発生した場合の対応

(1) 日常的な事故

○乗船客など利用者が施設内で負傷、急病にかかった場合には、上級救命技能認定の資格を有するスタッフが応急対応を行います。

○また、必要に応じて消防・警察に救急要請するとともに、状況を速やかに東京都に報告します。(別図（１）日常的な事故　参照)

(2) 施設に影響をもたらす事件・事故

○台風、大雨、大雪、落雷等による施設被害が発生した場合は、人命及び安全確保を最優先とし、被害状況を迅速に把握した上で、立入禁止措置や応急措置など必要な安全対策を講じ、被害の拡大防止と早期復旧に努めます。

○また、必要に応じて消防・警察に救急要請するとともに、状況を速やかに東京都に報告します。(別図（２）施設に影響をもたらす事件・事故　参照)

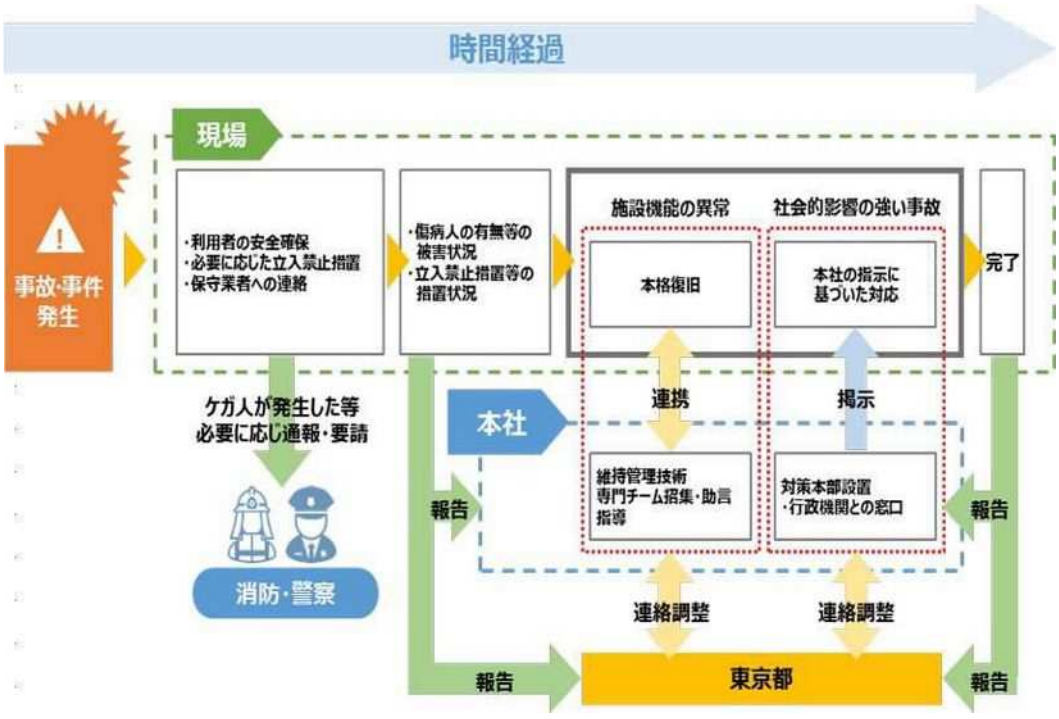
○施設の開館の可否、施設の復旧の目途について東京都・関係機関に随時報告します。

○大規模破壊等の被害が発生した場合、当社本社に対策本部を設置し、本格復旧に向けた専門的見地からの検討を行うとともに、マスコミや行政機関等との窓口を一元化します。

図（1）日常的な事故



図（2）施設に影響をもたらす事件・事故



(4) 有明客船ターミナル等は、震災時などに水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。

危機管理及び災害時対応

■ 基本的な考え方

○危機管理では、災害を予測した準備と災害発生時の被害を最小限とする対応が最も重要です。
○特に、気象・海象の影響に加え、災害時の緊急輸送を担う施設でもあることから、日頃から関係機関との連絡体制を構築するとともに、連携を強化して、定期的な訓練等を通じた災害対応力の向上に取り組みます。

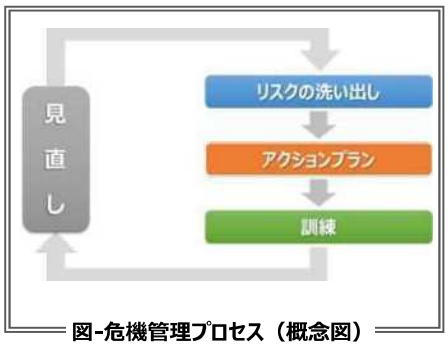


図-危機管理プロセス（概念図）

■ 危機管理対応への基盤づくり

(1) 災害を予測した準備

○当社では、客船ターミナルにおいて、東京都が定める「東京都地域防災計画」や関係条例等に基づき策定した「危機管理計画書」「緊急時アクションマニュアル」により行動します。
○リスクを軽減し、被害を最小限とする取り組みを以下のとおり行います。

☑ 災害等に備えた「施設賠償保険」「動産総合保険」等への加入
☑ AED 及び災害備品等の配備
☑ 東京都との緊急連絡体制を確保
☑ 上級救命技能認定の取得や訓練による災害対応力の強化

(2) 関係機関との連携

○本施設は、災害時の水上輸送基地としての役割が求められます。東京都と緊密な連携を図ることはもちろんのこと、輸送業務を担う船舶運航会社とは、日常的に連絡を取り合い、非常時の対応についての準備を整え、いざという時には協働関係の下、安全を確保しながら、緊急輸送基地としての機能を充分に発揮していきます。

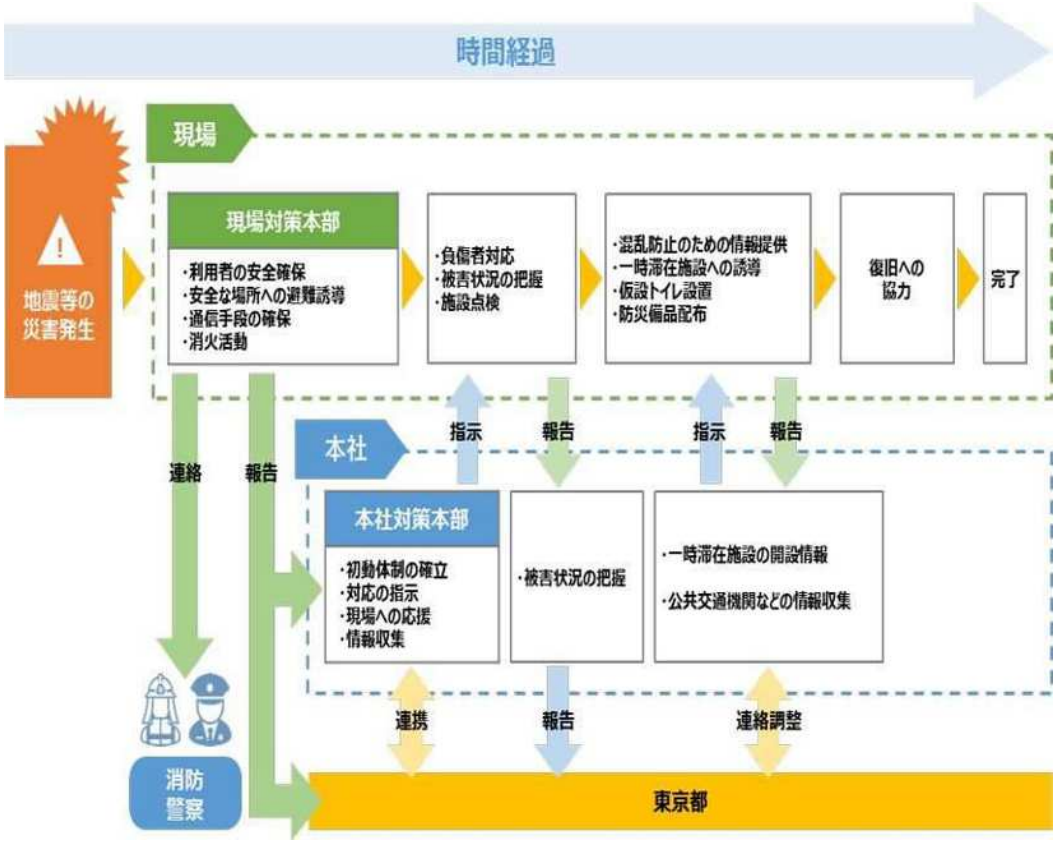
(3) 災害時用業務無線機の設置

○有事における通信手段の多様化を図ることを目的として、写真・動画・位置情報をリアルタイムに共有できる災害用 IP 無線機「ハザードトーク」を活用して、緊急時の本社との連絡体制を確保しています。加えて、本社緊急時内線電話により東京都と確実に連絡をとれる体制も確保します。

■ 地震発生時の対応

○船舶着岸時は、船舶運航会社と協働し、乗船客の安全確保（陸側への避難など）に最善を尽くします。
○本施設が位置する臨海副都心地区は、地区内残留地区であり、地震発生時は来訪者に対し、臨海副都心地区にある本施設に当面は留まることを呼びかけます。
一方、津波注意報・警報が発令された場合は、陸側の安全な場所への避難を呼びかけます。
○また、水上輸送基地として運用される際の施設点検後、東京都に迅速に施設の状態を報告します。
○さらに、帰宅困難者が発生した場合には、臨海副都心の一時避難施設への案内誘導を行います。

【地震発災事における対応】



5　施設の使用許可等

(1) 指定管理者には、東京都港湾管理条例に基づく客船ターミナル施設の使用許可業務を行っていただきますが、貴団体はどのように取り組む方針か、具体的に記述してください。

適正な使用許可業務

■ 適正な使用許可業務

指定管理者には、行政の代行者として、公平、公正な対応や適正な使用許可業務の執行が求められます。

私たちは、これまで培ってきた当社の公益性を活かし、公平性、公正性には特に留意しながら、お客様の視点に立ち、駐車場や撮影等の使用許可業務を行います。

ターミナルスタッフは、行政の代行者として必要な東京都の条例や管理基準等の知識の習得に努め、個人情報保護に係る研修等を通じて、様々な利用調整に対応します。

また、撮影場所については、「おすすめ撮影スポット」を紹介するなどサービス向上に努め、一層の利用拡大に取り組みます。

■ お客様の視点に立ったわかりやすい利用のご案内

初めてご利用いただくお客様にも利用しやすい施設としてご案内できるよう、施設の状況が一目でわかる「ストリートビューによる確認」や「撮影・一般使用の手続き手順」、「撮影マニュアル」等を活用し、ご利用手続きをわかりやすくお伝えします。

■ 快適にご利用いただくためのルールづくりと運営

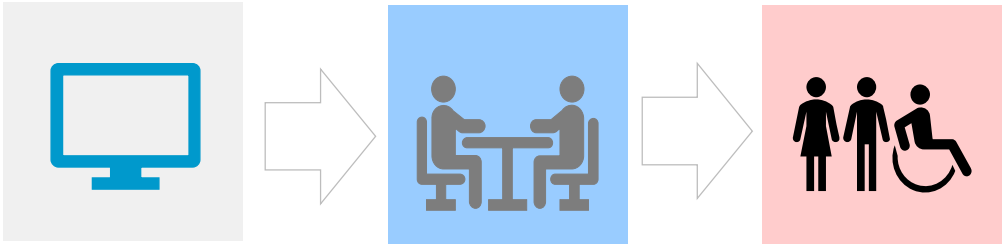
公共施設には、様々な目的をもって多くの皆様が来館されます。

その際、ご利用されるすべての皆様が快適に施設をご利用いただけるよう、一般使用許可については、利用状況や施設に応じたルールを策定し、あらかじめホームページ等でお知らせします。

また、受付時にも改めてその内容をご利用されるお客様に適切にお伝えいたします。

使用許可後にルールを逸脱した使用により、他のお客様のご迷惑につながる場合には、ターミナルスタッフからルールを遵守いただくよう丁寧にお話させていただき、誰もが快適に施設をご利用いただけるよう取り組みます。

【利用者の快適な利用の向けた取組】



わかりやすいルールや手続き手順のお知らせ

受付時に料金や施設利用にあたっての丁寧な説明

誰もが快適に利用できるスタッフによる利用調整

(2) 使用許可した施設の使用料の徴収事務についても行っていただきますが、貴団体はどのように取り組む方針か、具体的に記述してください。

使用料の適正な徴収と管理

■ 適切な手順と管理の徹底

私たちは、施設使用料の徴収事務を行うにあたり、次の点を重要事項として認識して取り組みます。

〇東京都の条例、管理運営基準、その他徴収規程等をよく理解し遵守します。

〇ホームページや窓口で、事前に使用料を明示します。

〇使用料の徴収にあたっては、お客様の視点から解りやすい説明に努め、お客様にご理解いただいた上で、使用料をお預かりし、定められた領収証を発行します。

〇受領後は、「公金」として適正な事務処理を行い、複数人によるチェック体制を構築し、定められた期日までに振込みを行います。

〇現金の流れが明確になるよう、日報、金銭出納簿等に日々記載し、東京都への報告も確実に行います。

また、社内の内部監査により、手順や管理方法の見直しを随時行いながら、より安全で適正な管理に努めます。

【使用料徴収手順】

