船舶給水施設
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

船舶給水施設

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	113,545	113,545	128,254	128,254	128,254	611,852
利用料金収入	—	—	—	—	—	—
差引 （都への提案額）	113,545	113,545	128,254	128,254	128,254	611,852

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。

船舶給水施設の指定管理者は、行政の代行者としての役割を踏まえた上で、給水手法の違う岸壁給水と運搬給水とを効率的に事業実施し、給水のニーズに適切に対応していく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。

1　管理運営の基本的な考え方

■ 指定管理者としての基本姿勢

当社は、行政に代わって施設の管理運営を担う指定管理者として、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。

船舶給水施設は、港湾管理者の責務のもと、寄港船舶に対して清水を供給するために設置された施設であり、船舶運航に不可欠な飲料水等を提供することで、船員や乗客の生活を支える重要な港湾インフラです。

当施設の管理運営にあたっては、施設の設置目的を十分に踏まえ、岸壁給水及び運搬給水の双方に適切に対応できる技術力と運営体制を確保することが必要です。また、人の健康や安全に直結する飲料水を取り扱う施設であることを十分認識し、水質管理をはじめとする安全衛生管理を徹底するとともに、安定的かつ高品質な施設運営を実施することが重要であると考えています。

当社は、長年にわたり東京港における港湾サービスを提供してきた豊富な経験と実績を有しています。指定管理者として、これまで培ってきた知識・ノウハウを最大限に活用し、安全・迅速・確実な給水サービスを提供するとともに、行政代行者としての責任を果たし、東京港の円滑な運営と利用者サービスの向上に貢献してまいります。

■ 管理運営の基本方針

【基本方針１】迅速・確実な給水サービスの提供

○　３６５日２４時間対応のサービス展開
○　多様なニーズに応えるスムーズな給水作業の実施
○　スキル向上に向けたスタッフの育成

【基本方針２】安全・安心を支える確実な維持管理の実践

○　安全な給水サービスの継続
○　給水設備・給水船の健全性の確保
○　安全管理による事故防止・発生時の適切な対応

【基本方針３】公共的使命を果たす適正かつ信頼性の高い施設運営

○　都の施策・大規模修繕等への協力・連携
○　災害対策や社会的要請への積極的な取組み
○　使用許可業務・徴収事務の着実な実施

(2)　船舶給水施設の管理運営に関し、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ノウハウの発揮

当社は、長年にわたり船舶給水施設の管理運営を担ってきた経験を活かし、「利用者ニーズへの対応」「安全・衛生管理の徹底」「公共的使命の遂行」の３点を重要事項として捉えています。これまで培ったノウハウを活用し、安全で質の高いサービスの提供を通じて、東京港の利便性向上に貢献してまいります。

■ 利用者ニーズへの対応



○　客船や貨物船等の船舶の運航は、荒天や荷役状況によりスケジュール変更が生じることが少なくありません。

当社はこれまでの運営経験から、**「船舶カルテ」として、船舶ごとの給水栓場所、仕様ノズル、係船場所、給水量、作業時間等の実績データを蓄積**しており、それらを活用してお客様の要望に応じた柔軟な調整を行ってきました。

今後も過去の実績と現場経験を活かし、急な予定変更にも臨機応変に対応するとともに、効率的な作業調整により給水時間の短縮を図るなど、お客様のニーズに寄り添ったサービスを提供します。

■ 安全・衛生管理の徹底



○　船舶給水は、船員や乗船客の生活を支える重要なライフラインであり、安全・衛生管理の徹底が不可欠です。当社は、各岸壁の給水栓や運搬給水船「すいれん」の設備特性、経年劣化の傾向を熟知しており、**過去の点検・修繕履歴を活用した予防保全を実施**しています。日常点検や給水作業時の安全確認についても、長年の経験を反映したマニュアルを整備し、朝礼や定例会議を通じて情報共有を徹底しています。また、定期的な水質検査に加え、日々の自主点検や清掃を継続することで、水質の安全確保に万全を期し、お客様に安心して利用いただける給水サービスを提供します。

■ 公共的使命の遂行



○　都の施策・改修工事等の円滑な実施に向けた協力に加えて、災害や環境への取組みなど、社会的要請に対する的確な対応は、指定管理者の重要な使命であると認識しています。

○　当社は、これまで行政代行者として施設運営に携わってきた経験を活かし、東京都が実施する大規模改修工事や施策に対して、利用者との調整を含め積極的に協力してまいりました。

今後も、東京都との緊密な連携のもと、給水事業への影響を最小限に抑える工夫や取組みを行って、円滑な事業運営を行うとともに、環境への配慮や災害時の機動的な対応など社会的要請にも適切に対応してまいります。

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)	
本社等　(A)	2	0	2	・「人員配置計画（その2」の臨港サービス事務所長1名 ・「人員配置計画（その2）」の企画振興スタッフ1名
岸壁・運搬(B)	8	1	9	
合計　(A)+(B)	10	1	11	

(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　「本社等」の欄には、貴団体の本社等の統括組織に配置する船舶給水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】

	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
				常勤	非常勤		
船舶給水配置人員	船舶給水キャプテン	船舶給水総括、オーダー受付、データ管理、資料作成、東京都調整	6級海技士、上級救命技能認定、港湾関連業務15年以上	○		40時間	
	船舶給水リーダー	船舶給水現場長、運搬・岸壁給水作業、施設巡回、点検整備等	6級海技士 上級救命技能認定	○		40時間	
	船舶給水サブリーダー	船舶給水副現場長、運搬・岸壁給水作業、施設巡回、点検整備等	6級海技士 上級救命技能認定	○		40時間	
	船舶給水スタッフ①	運搬・岸壁給水作業、施設巡回、点検整備等	6級海技士 上級救命技能認定	○		40時間	
	船舶給水スタッフ②	運搬・岸壁給水作業、施設巡回、点検整備等	6級海技士 上級救命技能認定	○		40時間	
	船舶給水スタッフ③	運搬・岸壁給水作業、施設巡回、点検整備等	1級小型船舶操縦士 上級救命技能認定	○		40時間	
	船舶給水スタッフ④	運搬・岸壁給水作業、施設巡回、点検整備等	1級小型船舶操縦士 上級救命技能認定	○		40時間	
	船舶給水スタッフ⑤	運搬・岸壁給水作業、施設巡回、点検整備等	1級小型船舶操縦士 上級救命技能認定	○		40時間	
	臨港サービス事務所長	船舶給水事業、客船ターミナル事業、港内清掃事業、東京都調整	上級救命技能認定、港湾関連業務15年以上	○		11時間	
	企画振興スタッフ	港湾施設調整、東京都調整	港湾関連業務１０年以上	○		2時間	
	臨時社員	運搬・岸壁給水作業、施設巡回			○	16時間程度	

(注)1　職員1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　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、船長等)を記入してください。

(注)3　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)4　雇用形態については、該当する欄に○をつけてください。

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。

組織名：港湾サービス係
管理施設等：　岸壁給水施設：辰巳、月島、芝浦、芝浦物揚場、日の出、竹芝、東京国際クルーズ、晴海の8ふ頭
　　運搬給水船：すいれん
事務所：大井船舶給水所詰所

役職／日・曜日	1 日	2 月	3 火	4 水	5 木	6 金	7 土	8 日	9 月	10 火	11 水	12 木	13 金	14 土	15 日	16 月	17 火	18 水	19 木	20 金	21 土	22 日	23 月	24 火	25 水	26 木	27 金	28 土	29 日	30 月	備　考
船舶給水キャプテン		◎	◎	◎	◎	◎			◎	◎	◎	◎	◎			◎	◎	◎	◎	◎			◎	◎	◎	◎	◎			◎	
給水リーダー	○		○	○	○	○			○	○	○	○	○			○	○	○	○	○			○	○	○	○	○			○	
給水サブリーダー		○	○	○	○		○		○	○	○	○	○			○	○	○	○	○			○	○	○	○	○			○	
給水スタッフ		○	○	○	○	○			○	○	○	○		○		○	○	○	○	○			○	○	○	○		○		○	
給水スタッフ		○	○	○	○	○			○	○	○	○	○		○		○	○	○	○			○	○	○	○	○			○	
給水スタッフ		○	○	○	○	○			○	○	○	○	○			○	○	○	○	○		○		○	○	○	○		○		
給水スタッフ		○	○	○	○	○			○	○	○	○	○			○	○	○	○		○		○	○	○	○	○			○	
給水スタッフ		○	○	○	○	○		○		○	○	○	○			○	○	○	○	○			○	○	○	○	○			○	
臨時社員	○						○	○						○	○						○	○						○	○		
臨港サービス事務所長		②	②	②	④	②			②	②	②	②	②			②	②	②	④	②			②	②	②	②	②			②	大井詰所勤務
企画振興スタッフ					④														④												通常本社勤務
行　事　等																		給水全体会議													
出勤者計	2	7	8	8	8	7	2	2	7	8	8	8	7	2	2	7	8	8	8	7	2	2	7	8	8	8	7	2	2	8	

岸壁給水・運搬給水いずれにも対応可能
（注）1　上記勤務表は、土日等に給水オーダーがある場合を想定
（注）2　土日等給水作業は、オーダーの都度対応
（注）3　◎印は、出勤日及び責任者
（注）4　○印は、出勤日
（注）5　○印の中の数字は、勤務時間数
（注）6　臨時社員は、全体の体制確保の補助として配置（土日祝日問わず繁忙時の体制確保要員）

(2)　配置した職員の役割分担や指揮命令系統などを示すとともに、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　業務執行体制及び指揮命令系統

当社では、安全かつ安定した船舶給水サービスの提供を実現するため、明確な役割分担と指揮命令系統を構築します。

■現場管理事務所の役割と指揮

①現場管理事務所

○ 臨港サービス事務所長（１名）
　事業運営全般の統括、安全管理責任者

○ 船舶給水キャプテン（１名）
　東京都との協議・調整、オーダー受付、配船調整、利用者対応、データ管理等

○ 給水リーダー・給水サブリーダー（２名）
　作業計画及び現場調整、スタッフへの指示等

○ 給水スタッフ（５名）
　岸壁給水・運搬給水双方に対応し、利用状況に応じて柔軟に業務を実施

②本社支援体制

○ 企画振興スタッフ（１名）
　本社窓口として事業方針の管理・指導を行うほか、他事業との連携や緊急時の支援調整を実施

■ 連絡体制の確保

○　日常的な報告・連絡・相談を徹底するとともに、毎日の朝礼や定期的なミーティングにより情報共有を行います。また、事故やトラブル発生時には、発生現場から管理事務所長、本社への迅速な連絡体制を確保します。

2　技術・能力向上に向けた取組

当社では**「社員育成計画」に基づき**、安全・確実な業務遂行と技術継承を目的とした人材育成を推進していきます。



■ 技術力向上・技術継承

○ OJT による実践的な教育の実施
○ ベテラン社員から若手社員への技術継承
○ 業務マニュアルの活用による技術の標準化
○ 運搬給水船「すいれん」の運航に必要な
６級海技士資格保有者の計画的育成

■ マルチスキル化の推進

岸壁給水・運搬給水の双方に対応できる人材育成を進め、**相互応援体制を構築することで、繁忙期や緊急時にも安定したサービス提供を実現**します。



■ 継続的な業務改善

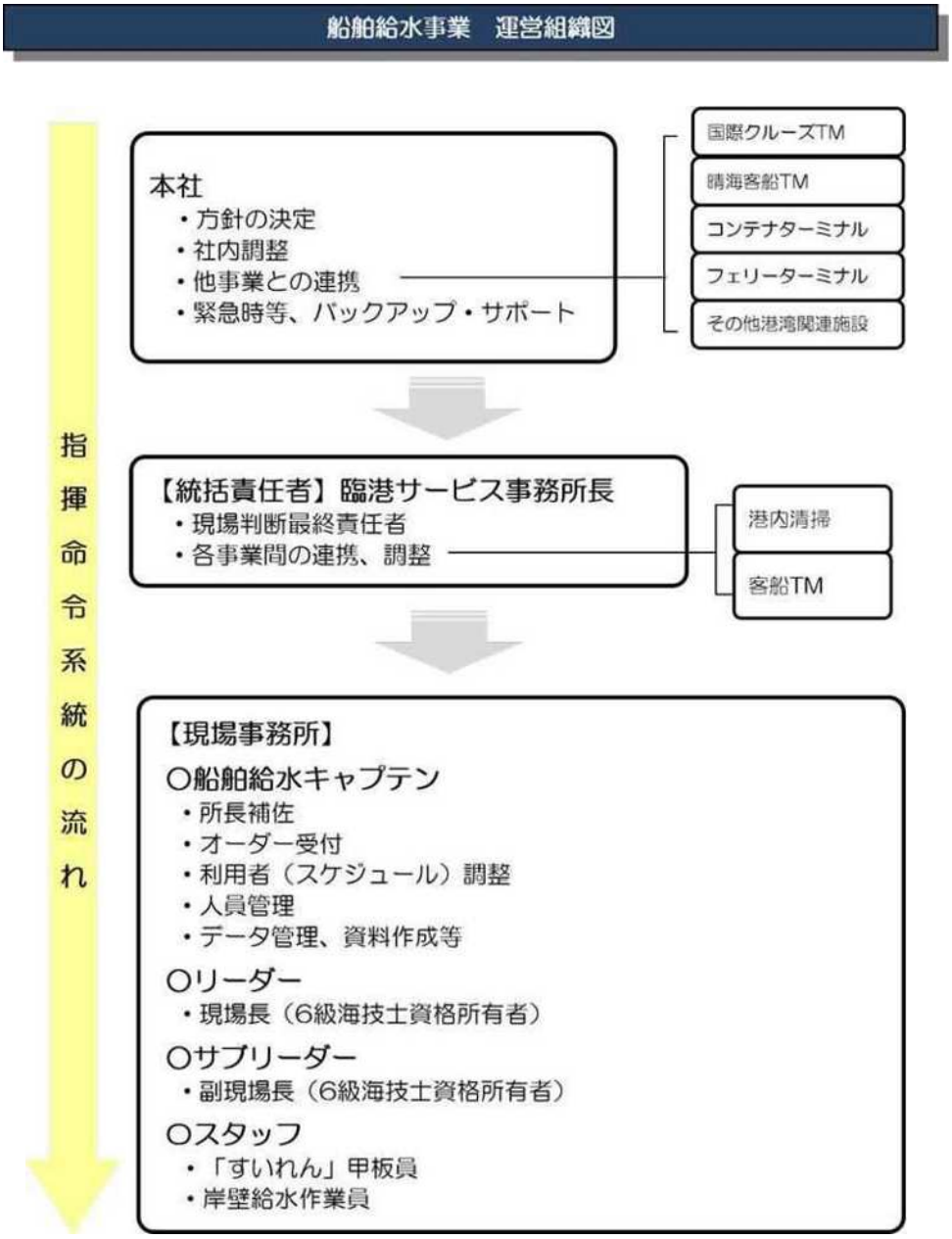
全国船舶給水主管者会議等への参加を通じて先進事例を収集し、サービス品質向上や業務改善に活用します。

■ 研修体制の確保

様々な研修等を通じて、全スタッフの接遇力強化やコンプライアンスに関する知識の付与を図り、施設の適正な管理運営につなげてまいります。

○ 接客・接遇研修：年１回
○ 情報セキュリティ研修：年１回
○ コンプライアンス研修：年１回　　その他社員育成に係る研修を適宜実施

２　人員配置計画（２）別紙


船舶給水事業　運営組織図
指揮命令系統の流れ
本社
・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
国際クルーズTM
晴海客船TM
コンテナターミナル
フェリーターミナル
その他港湾関連施設
【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
客船TM
【現場事務所】
○船舶給水キャプテン
・所長補佐
・オーダー受付
・利用者（スケジュール）調整
・人員管理
・データ管理、資料作成等
○リーダー
・現場長（6級海技士資格所有者）
○サブリーダー
・副現場長（6級海技士資格所有者）
○スタッフ
・「すいれん」甲板員
・岸壁給水作業員

3　運営管理計画

(1)　船舶給水施設を管理するに当たり、指定管理者として積極的な取組や創意工夫が求められます。船舶にとって清水を確保することの重要性を考慮し、利用要望に対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。

1　お客様の目線に立ったサービスの展開

利用要望に対して確実にサービスを提供するためには、お客様一人ひとりのニーズに寄り添い、柔軟に対応することが最も重要であると考えます。

当社は、今まで蓄積した経験、技術、情報を最大限に活用し、より質の高いサービスを提供してまいります。

■ オーダーは 365 日 24 時間対応

○　船舶の運航は気象・海象条件に左右されやすい一方、客船や貨物船等にとってスケジュール維持の調整は不可欠であることから、お客様のご都合に十分配慮して対応いたします。**365 日 24 時間、ご予約をいただいたオーダーに対応**します。

給水依頼の受付は、平日の開所時間内とし、時間外のお問合せはメールで受け付け、翌営業日に迅速に対応いたします。

■ オーダーへの柔軟な対応

○　近年、東京港の給水オーダー実績は増加傾向にあり、特に大型客船は土日休日の利用が多いことから、体制を維持することが困難な場合があります。このような場合にも柔軟に対応するため、**業務継続の観点から給水業務に従事可能な人員として臨時社員を確保し、安定的な運営体制を維持**します。

○　お客様からのオーダーが応援体制の範囲を超えて特定の日時に集中した場合、先着受付順を原則とした上、後からオーダーいただいたお客様にもご納得いただけるよう、時間の許容範囲などを確認・調整し、給水時間のきめ細かい調整を行うことで、最大限お客様のご要望に沿った対応に努めます。

■ 短時間での迅速・着実な給水の実施

○　お客様のニーズに迅速に対応するため、作業時間の短縮に努めます。例えば、限られた時間内に大量の給水が必要となる大型客船に対しては、給水ホースを 2 本使用するなど、効率的な給水方法を提案します。また、過去の給水実績や船舶ごとの特性を事前に確認し、最適な作業手順を検討したうえで業務にあたります。

さらに、東京港で初めて給水を行う船舶に対しては、多様な船舶への対応経験を有するスタッフを配置し、円滑かつ確実な給水作業を実施します。

○　給水作業を安全かつ円滑に実施するため、港内の工事箇所、航行制限区域、気象・海象の変化に伴う航行ルートの変更などの情報を、毎日のスタッフミーティングにおいて共有・確認します。これにより、全スタッフが最新の運航・作業情報を把握し、状況の変化にも迅速かつ適切に対応できる体制を構築します。

■ 施設休止等発生時の適切な対応・利用調整

○　運搬給水船「すいれん」が、東京都による年 1 回の船舶検査及び修繕のためにドック入りする際は、お客様へ混乱を招かないよう、船舶代理店等への事前周知を適時適切に行い、利用調整に務めます。

(2)　船舶給水施設には、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。

1　要望・苦情等への適切な対応

■ 要望・苦情等に対する基本的姿勢

○ お客様からいただく要望・苦情は、質の高いサービスを提供していく上での重要なヒントであると捉え、対面やお電話、ＷＥＢ上など、多様なチャネルでお客様の声を収集する体制を構築します。

○ いただいた要望・苦情は、関係法令や東京都の条例、規則、管理運営基準等を遵守するとともに、公平性・公正性・迅速性を基本原則とし、特定の利用者に偏ることなく適正に対応します。

また、お客様の立場に立った親切な対応を心掛け、信頼の向上に努めてまいります。

■ お客様の声の把握

○ お客様の声（要望・苦情）を収集するため、以下の取組を実施します。

また、いただいた要望・苦情は、内容、発生日、対応状況、処理結果等を記録し、組織内で共有できる管理台帳を整備します。

① お客様への日常的な声掛け（現場における要望のヒアリング）
② メール、電話、ＦＡＸ、書簡、ホームページ上での受付
③ 船舶代理店等を対象としたアンケート調査の実施

■ 迅速な対応と業務への反映



○ 要望・苦情を受付けた際は、まず内容を正確に把握し、必要に応じて現場確認を行ったうえで、速やかに一次回答を実施します。即時解決が困難な場合においても、対応状況や今後の見通しを速やかにお客様へお伝えします。

○ 受付内容は、緊急性及び対応権限に応じて次の２区分に分類し対応します。

① 指定管理者の権限で対応可能な案件
② 東京都との協議・承認が必要な案件

○ 指定管理者の権限で対応可能な案件については、原則として即日又は速やかに対応し、その結果を東京都へ報告します。

○ 東京都との協議が必要な案件については、速やかに東京都へ報告・相談し、協議結果を踏まえてお客様へ回答します。

○ 要望・苦情の内容及び対応結果は、定例ミーティング等で共有し、原因分析及び再発防止策の検討を行います。また、利用ルールの見直しや業務手順の改善、社員研修の実施につなげることで、継続的なサービス品質の向上を図ります。

○ なお、要望・苦情対応の過程で取得した個人情報については、個人情報保護関係法令及び東京都の定める規程に基づき適切に管理します。

(3)　船舶給水施設を管理運営していく上で、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。

1　質の高いサービスの提供・利用促進に向けた取組

■　サービス水準の向上への取組



○　客船や貨物船等にとってスケジュール維持の調整は不可欠であることから、他港の事例を収集し、東京都に提案して、**電光表示板による給水状況の「見える化サービス」を実現**しました。各船社からは、給水時間がわかることでより詳細なスケジュールが立てやすくなったと好評をいただいております。今後もサービス向上に向け、給水事業者による全国船舶給水主管者会議への参加やその他情報収集を積極的に行い、取組んでまいります。

■　利用促進に向けた取組

○　船舶代理店等の関係団体との情報共有や意見交換を通じて、施設の認知度向上に努めるとともに、潜在的な利用者への周知を図ります。また、利用実績データを分析し、利用傾向や繁忙期を把握することで、利用者ニーズに即したサービスの提供につなげます。

■　利用促進を高める DX 等の活用

○　災害用 IP 無線機の導入による危機管理体制の DX を推進し、災害発生時の情報伝達の迅速化及び関係者間の情報共有の高度化を図ることで、利用者の安全性向上と質の高い公共サービスの提供を実現します。

○　船舶給水の現場では海外の船員の方との応対が発生するため、スタッフが多言語に対応できる **AI 多言語通訳機を活用して、お客様の利便性向上**を図ります。

○　お客様からのお問い合わせに迅速かつ的確に対応するため、当社ホームページにおいて AI や DX の推進につながる仕組みを構築します。あわせて、**365 日 24 時間対応を補完する AI チャットボットを導入**し、お客様の利便性向上とサービス品質の向上を図ります。

○　近年増加傾向にある給水オーダーに対応し、**予約受付から申請手続き、許可までをオンライン化する DX を提案**いたします。

これらの手続きをオンライン化することで、**お客様の利便性向上と予約状況の可視化による予約機会の拡大など、質の高いサービスの提供の実現**が可能と考えます。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および協力を進めてまいります。

■　給水事業の啓発活動

○　当社のホームページや SNS を活用し、船舶給水事業の PR に積極的に取組みます。事業に関連するイベントにも積極的に参加し、給水業務や東京港を支える港湾サービスの重要性を都民へ幅広く紹介することで東京港の振興に寄与します。

4　施設維持管理計画

(1)　指定管理者の基本の業務である船舶給水施設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。

1　適正な維持管理の基本方針・具体的な考え方

お客様に安全・安心かつ安定した給水サービスを提供するため、東京都の管理運営基準及び関係法令を遵守し、**日常点検の徹底と予防保全を基本とした維持管理**を実施します。また、施設及び設備状況を的確に把握し、計画的な修繕及び部品交換を行うことで、予防保全を徹底し、設備の長寿命化と維持管理コストの低減を図ります。

■ 関係法令の遵守と適切な施設管理

○ 取組の基本として、船舶職員及び小型船舶操縦者法、同施行令、施設維持・設備保守点検に関する各法令（水道法・消防法等）を遵守します。

■ 日常点検の徹底

○　岸壁給水設備は、毎回の給水業務の際、現場で当該設備の状況をチェックリストにより確認します。また、地震、台風や豪雨などが発生した際には、全施設及び設備の緊急点検を実施し、異常があった際には迅速に適切な措置を講じます。

○　運搬給水船「すいれん」本船及び機関部、台船については、チェックリストに基づき、日常点検を実施します。また月１回、チェックリストによる定期点検を実施します。



■ 予防保全による安定的なサービスの提供

○　日常点検等から劣化や不具合の兆候を早期に発見し、計画的な部品交換や修繕を実施することで、給水設備の停止及びサービスへの影響を未然に防止します。また、予防保全に取り組むことで、施設の長寿命化及び維持管理コストの縮減に努めます。

■ 効率的な維持管理体制

○　**日常点検や定期点検の結果や不具合箇所、修繕履歴をデータで管理**し、施設、設備等の状態の把握と情報共有の効率化を図ります。また、データーを継続的に蓄積・分析し、施設及び設備の状態の共有と維持管理の高度化を図ります。

■ セルフ給水のお客様とのコミュニケーション強化

○　セルフ給水岸壁については、月１回の検針の際に、給水栓・給水管の状況や貸与している器具等を現地で確認するほか、日常的な情報交換を通じて、施設の利用状況やニーズの把握に努め、適切な維持管理に反映します。



■ 環境へ配慮した取組

○　給水管及び給水栓個々に新鮮な水が出るまでの水量を把握し、給水前の捨て水を必要最小限にとどめることで、節水に努めます。

○　廃棄物の分別・リサイクルを徹底するとともに、低公害・低燃費車量の活用を推進し、温室効果ガスの削減に取り組みます。

(2)　船舶給水は、船員の飲料水などのために船舶が必要とする清水を供給するもので、水の安全性の確保が重要となります。施設維持から水の供給までどのように水の安全を確保・確認するのか、具体的な考え方、対応方法等を記述してください。

1　水の安全性確保に向けた衛生管理の徹底

給水する清水は、船員や乗船客の飲料水及び生活用水として使用されることから、水の安全性の確保が最も重要な責務であると認識しています。当社は長年にわたり船舶給水業務に携わってきた実績と経験を活かし、**「施設維持」「給水作業」「従事者管理」の各段階において衛生管理を徹底**し、安全で安心な給水サービスを提供します。

■ 施設維持における取組



○ 運搬給水船「すいれん」については、日常的な清掃及び設備点検を実施するとともに、毎年のドック入りの際には、給水タンクの清掃を確実に実施し、衛生的な給水環境を維持します。

○　岸壁給水設備及び給水栓については、日常点検により異常の有無を確認し、設備の健全性確保と衛生環境の維持に努めます。

■ 給水作業時の取組

○ 給水作業ごとに水の濁り、臭気等の異常の有無を確認するとともに、残留塩素濃度の測定を実施し、水質の安全確認を徹底します。

○ 給水ホースや接続器具については、飲料水を取り扱う器具であることを十分認識し、接続口を地面へ接触させないなど、衛生管理手順を遵守します。

○ 給水作業時には作業手順の相互確認を徹底し、安全かつ確実な給水作業を実施します。

○ セルフ給水をご利用されるお客様に対しては、検針時や巡回時に設備及び器具の使用状況を確認し、適切な維持管理方法の助言を行うことで、安全衛生意識の向上を図ります。

■ スタッフの衛生・健康管理の徹底



○ 給水業務従事者については、日常的な健康管理を徹底するとともに、衛生管理に関する教育及び情報共有を継続的に実施します。

○ 毎月開催する安全衛生委員会において、給水業務上の安全・衛生に関する課題の共有及び改善策の検討を行い、組織全体の衛生意識向上に努めます。

■ 水質管理情報の発信

○ 運搬給水船「すいれん」の**給水栓及び搭載タンクに係る水質検査結果については、日本語及び英語でホームページに掲載**し、利用者へ積極的に情報提供を行います。

○ 水質管理状況を分かりやすく公開することで、船会社や船員の皆様に安心して利用いただける透明性の高いサービスを提供します。

(3)　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。

1　適切な維持補修の考え方

船舶給水施設の機能を安全かつ安定的に維持するため、日常点検及び定期点検により施設、設備の状態を的確に把握し、予防保全を基本とした維持補修・修繕を実施します。

施設、設備の劣化や不具合の兆候を早期に発見し、計画的な対応を行うことで、施設の長寿命化と維持管理コストの低減を図ります。

■ 予防保全を重視した修繕

○　各岸壁施設及び給水船は老朽化が著しいため、劣化状況に応じた計画的な修繕・部品交換を実施し、給水サービスへの影響を最小限に抑え、長寿命化を図ります。



■　迅速な対応体制

○　日常点検や定期点検で発見した小規模の部品交換・修繕が必要な不具合については、当社の**特約店制度を活用し、迅速に対応**します。

○　大規模な修繕が必な場合は東京都に速やかに報告し、必要な協議、調整を行います。

■ 東京都が実施する修繕との連携



○　日常点検や定期点検で得た情報を**東京都へ適切に報告し、計画的な施設修繕に協力**します。

○　修繕履歴や不具合状況を東京都と共有し、**施設全体の健全性確保と効率的な修繕計画の策定に貢献**します。

■ 補修・修繕費用の考え方

○　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、計画的に必要なものをリストアップし、**優先順位をつけて適切に執行**してまいります。

○　安全性に係わる緊急の案件や、業務に支障をきたす重大な不具合が発生した際は、安全確保を最優先して保全措置を行った上、緊急対応経費等の執行について東京都と協議して対応にあたります。

○　修繕に係る見込額が経費対応限度の枠を越えてしまう場合や、緊急対応等経費 300 万円の執行については、**東京都と優先順位を踏まえた調整を行い対応**していきます。



(4)　施設利用や維持管理に当たっての安全対策及び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、事故等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。

1　事故の防止策・発生時の対応

■ 事故を未然に防ぐ安全対策

○　設備については、岸壁給水施設・運搬給水船ともに始業・終業点検などを実施します。岸壁給水施設においては、各埠頭の定期的な巡回により、施設の状況を確認するとともに、スタッフミーティングや所内安全衛生委員会などを通じて、作業上の安全確保を徹底します。

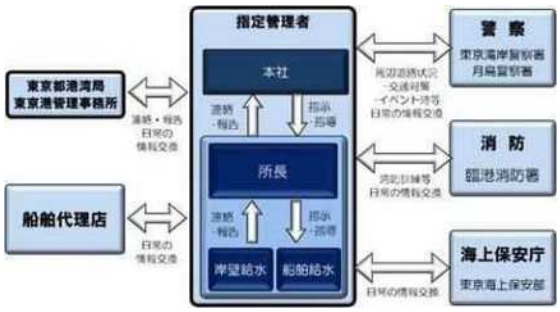
○　運搬給水船の安全運航にあたり、**当社は品川埠頭をはじめとする 4 埠頭に独自に整備した風向風速計ネットワークを活用**します。**複数拠点の観測データをリアルタイムで収集・分析できる体制は当社の強み**であり、単一地点の情報に依存せず、多方面から気象状況を把握することで、気象・海象に起因する海難事故の未然防止を図ります。

　さらに、万一、設備故障等により船舶の操縦が不能となった場合に備え、**緊急時の事故防止対策として年 1 回の投錨訓練を実施**し、乗組員の対応能力の維持・向上を図ります。

○　陸上における岸壁施設の給水時は、他の荷役作業車などが往来する場合があるため、作業エリアにカラーコーンを設置し、安全対策を行った上で作業を行います。

○　**スタッフ全員が上級救命技能認定証を取得・更新**し、救命措置を行える体制を整備いたします。

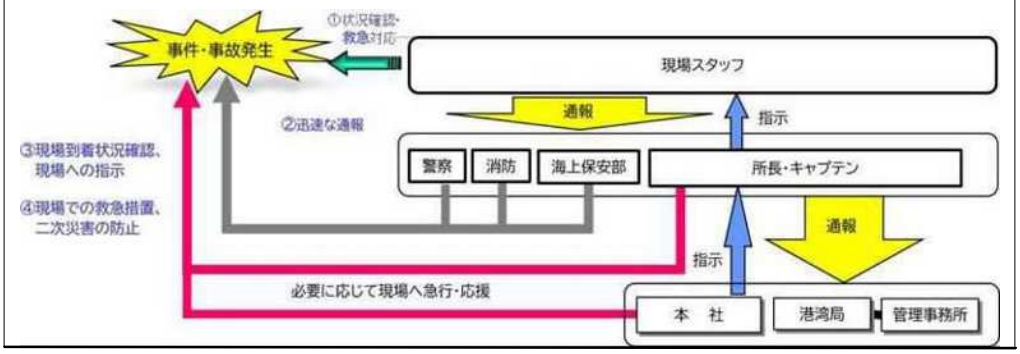
○　事故発生時に備え、各関係機関とは日常的な情報共有などを通じて密接な連携を図り、東京港管理事務所をはじめ湾岸・月島警察署、臨港消防署、東京海上保安部との連携を徹底し、万全の体制の危機管理体制を確保します。



■ 事故発生時の対応

○　船舶による海上事故が発生した場合は、人命救助を最優先とし、速やかに責任者及び東京都、海上保安部などの関係機関へ通報するとともに、火災、衝突、座礁、機関故障などの状況に応じて被害拡大防止措置を実施します。

○　船舶事故、岸壁給水時等の事故に関わらず、事務所、本社共に情報を一元化し、東京都との連絡体制を整えます。応援が必要な場合には、本社、事務所社員が現場へ急行します。**海上事故の場合には、当社の他事業による船舶での応援体制**も整えています。



(5)　船舶給水施設は、震災時等に有効な役割を発揮することが可能です。施設の特殊性を踏まえ震災時等にどのような役割を担うことができるか、そのためにどのような体制の整備が必要かなどについて、提案してください。

1　震災時等の機動的な対応と訓練の実施

震災時には、ライフラインの確保が何よりも重要と考えます。東京都や関係者との連絡体制の確保が重要と考え、災害時にも有効な複数の通信手段を備えます。また、迅速に給水作業が行えるよう、「すいれん」の貯水タンクには常時清水をストックしておくことにより、**地域や東京港内の緊急の水需要に対応**いたします。

■ 震災時に担う役割

○　緊急時は、各給水施設を使用出来るよう、陸路の被災状況に応じて船舶も活用しながら、東京都の指示のもと、給水活動が必要な岸壁・ふ頭に、給水スタッフや資機材を搬送します。

○　東京港内に８か所ある岸壁給水施設及び給水船の点検を迅速に行い、**使用可能施設を洗い出し、東京都と連携し、給水計画を作成**して迅速に対応します。

○　海上輸送基地である有明客船ターミナルを始め、東京都の要請に基づき、給水が必要な場所へ迅速に対応します。また、**運搬給水船「すいれん」と岸壁給水との連携により、相互の給水の補給など機動的かつ迅速な対応を実施**します。

○　ＢＣＰ対応の体制確保の一環として、全スタッフの備蓄品（水、食料、毛布等）を事務所に配備します。

■ 情報連絡体制の確保、指揮命令系統の明確化

○　当社は、緊急時のスタッフの安否確認及び参集可否について、迅速に組織内で情報が共有できる**「安否確認システム」を導入**しております。

　また、災害時でも情報連絡が共有できるよう、**災害時優先携帯電話や災害用 IP 無線など複数の通信手段を確保**し、指定管理者としての役割を担います。

○　**有事の際にも優先的に繋がる通信手段を確保し連絡体制を確保**します。

○　実際の震災に備え、指揮命令系統については、社内における**「大規模地震発生時初動対応マニュアル」に基づき対応**します。

«指揮命令系統の明確化：別添「4　維持管理計画（5）別紙のとおり»

■ 防災訓練の実施

○　災害時を想定し、**大規模震災発生時の初動対応を整理した「緊急時アクションマニュアル」**に基づき、防災訓練を年１回定期的に実施し、有事の際に備えます。

・大規模災害想定訓練
・安否確認訓練
・情報伝達訓練
・岸壁・運搬施設の相互訓練



４ 維持管理計画（５）別紙

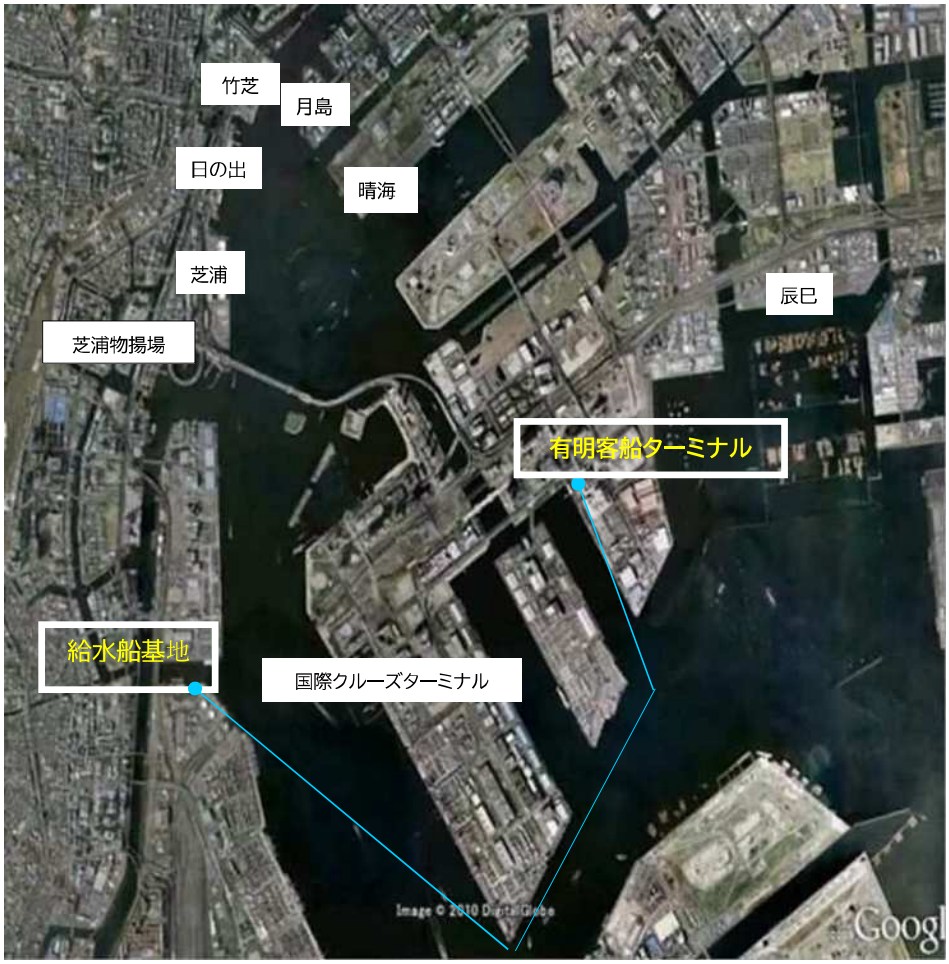
«指揮命令系統の明確化»

【緊急時アクションマニュアル（船舶給水事業）より抜粋】

① 指揮命令系統



② 岸壁給水位置と災害時に給水を行う海上輸送基地「有明客船ターミナル」への動線



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船舶給水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。

1　適正な使用許可業務の実施

■ 取組方針

○　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。当社は、これまで行政代行者としての豊富な実務経験により培ってきた公益性を活かし、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、適正な使用許可業務を行います。

○　使用許可業務の担当スタッフは、東京都の条例や管理基準等の知識の習得に努め、様々な利用調整に対応します。

○　全スタッフが個人情報保護や情報セキュリティに関する研修等を通じてコンプライアンスを徹底し、個人情報や機密情報については、関係法令や当社管理規程に基づき適切に管理します。

■ 丁寧かつわかりやすいご案内

○　電話やメール等により、お客様の要望を伺い、スケジュール調整を行います。
使用許可業務では、お客様サービスの視点にも十分配慮し、オーダー手続きの利便性向上のため、ホームページ上での申請様式のダウンロードが可能です。

○　初めて給水されるお客様に向けて、ホームページに分かり易い申請書の記入要領や手続き概要を掲載するとともに、お問合せには丁寧にご案内します。

■ 適切な使用許可手続き

○　お客様からの電話やメール等によるお問合せに関して、スケジュール調整を行った上で、口頭等により受付を行い、申請書の提出を依頼いたします。

○　申請書の受付は、メール、ＦＡＸなどお客様の環境に合わせて柔軟な受付を行います。

○　申請書の提出締切りは、事務所の開所時間内とし、受付内容と申請内容に相違がないか確認した上で、使用許可について口頭、メール等でご回答いたします。

(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。

1　使用料の適正な徴収と管理

■ 取組方針

○　当社は、行政行為の委任を受けて公金の徴収を行うという立場を正しく認識するとともに、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、遵守した上、安全・確実に徴収事務を実施いたします

○　ホームページや窓口で、使用料を事前に明示します。

○　作業終了後、お客様と給水量を確認し、料金の確定を行った上で、伝票へサインをいただきます。担当者による給水量及び金額のチェック後、東京都へ報告し、納付書を発行していただきます。

　現金を徴収した場合には、お客様に東京都が指定する領収書を発行します。

〇　徴収した現金は、鍵のかかる金庫に保管の上、現金出納簿に記載し、東京都が指定する金融機関等に即日又はやむをえない場合は翌営業日までに振り込みます。

○　毎月の実績件数や金額等について、徴収事務手続きに係る一連の事務を確実に行い、定められた期日までに東京都に報告します。

○　当施設が、東京都が実施する監査の対象となった際は、関連資料・帳簿を準備し、検査体制を整え、適切に協力いたします。