

令和4年度事業報告書概要（東京国際クルーズターミナル）

指定管理者：東京国際クルーズターミナルグループ

1 管理状況

○ 適切な管理の履行

・ 人員配置

館内に管理運営、警備、清掃、設備を担うスタッフが常駐し、お客様対応、施設の不具合などに適切かつ迅速に対応。客船寄港時は乗船客数やシャトルバス運行状況に基づき、警備員を柔軟に配置。

・ 人材育成の取組

上級救命認定は前年度から本施設で団体受講ができるよう消防署と調整するなど、安全管理に関する研修等の受講を促進。条例で6名以上の配置を要す自衛消防技術認定は12名が取得。

・ 清掃

日常、定期清掃を計画的に着実に実施。窓の重点的な清掃実施（当初事業計画で年4回以上⇒12回実施）及び計画外の清掃実施（苔の除去作業、鳥糞被害対応、ボーディングブリッジ清掃等）により美観を維持。

・ 施設の維持管理

管理運営、警備、清掃、設備を担う各スタッフによる様々な目線での施設巡回点検を実施。施設内への夜間侵入案件対策として門扉を改良するなど、不具合箇所や安全管理上必要な施設修繕について迅速に対応。

○ 安全性の確保

・ 防災・防犯への配慮

発災時に迅速かつ適切に対応できるよう、緊急時アクションマニュアルを整備し館内関係者と定期的に共有。海上保安部主催のテロ対策合同訓練を初めて受け入れ、訓練実施に積極的に協力し、施設の非常時の対応力を向上。都支給のパーテーションや喫煙所の床面に防災対策を実施。

2 事業効果

○ 事業の取組

・ 客船受入時の関係者との調整

本施設初めてとなる国際クルーズの受入に備え、税関・入管や船社、船舶代理店等を一堂に集めた関係者会議開催に向けた調整を実施。寄港時の円滑なオペレーションのため、会議では緊急時対応や館内設備、依頼事項等について説明。また、設備操作のデモンストレーションを実施し、令和5年3月の国際クルーズ初入港において大きな混乱なく対応。

令和5年3月には計10隻の入港があったが、乗下船客のスムーズな誘導のため、入港が予定される船舶ごとに船舶代理店・旅行代理店と情報共有を密にし、館内レイアウト等について積極的に提案。

・ 乗客誘導方法

限られたスペースや時間の中、下船客を速やかかつ安全に送り出すため、タクシー乗車までの並び動線等の整理や効果的な館内サイネージの設置を実施。

○ 施設の魅力向上

・ 客船寄港時の魅力向上策

外貨両替機を新たに設置したほか、一部のクルーズ客船の寄港に合わせて臨時売店の設置や抹茶の製作・試飲イベントを実施するなど、乗下船客や船員へのサービス向上に寄与。

・ 客船寄港時以外の魅力向上策

クリスマスシーズンの開館時間延長等の一般来場者向けサービス、テレビ番組等の撮影受入れ及びロケハンへの積極的な対応、小中学校の社会科見学来訪時の大型サイネージを利用した施設説明実施等、施設の魅力向上につながる取組を積極的に実施。

・ 利用の状況

寄港時の乗下船客 14,735人

一般来館者総数 40,150人

○ 利用者の反応

・ アンケート実施状況

一般利用者（回答数64枚）、一般施設利用団体（イベントや撮影等）（回答数20枚）及び船舶代理店（回答数3枚）にアンケートを実施。概ね高い評価を獲得。

○ 行政目的の達成

・ 都及び関係機関との連携

防衛省主催の国際観艦式に伴い、本施設の開業後初めてとなる係留船舶の一般公開が実施されることとなり、関係者の視察対応及び打合せを複数回実施。施設利用方法やお客様の動線の考え方等、スムーズな運営に向けて積極的に提案及び協力を行った結果、2日間で約1万人の開業以来最高の来場者にも大きな混乱なく対応することができた。

・ 都の実施策への協力

ユニークベニュー施設として東京観光財団主催のMICE関連視察等を積極的に受け入れ、視察後も参加団体からの問い合わせや具体的な利活用に向けた相談に継続して対応した。

3 収支状況（単位：千円）

項目		金額（税込）
収入計		434,086
内訳	指定管理料	408,789
	利用料金	25,297
支出計		390,086
収支差		44,000