

令和2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。

また、新型コロナウイルス感染症拡大に伴い、多くの来館者が予想される土日祝日・客船寄港日などは、館内入口での検温・手指消毒対応要員として警備スタッフを増員するとともに、臨時閉館期間においては、管理方法にメリハリをつけ、常駐スタッフの配置を最小限とするよう対応。

・ 施設の維持管理、補修、修繕等

管理運営、警備、清掃、設備を担う各スタッフによる施設巡回を毎日実施し、発見した不具合箇所や安全管理上必要な施設修繕等について迅速に対応。

また、新規設備ではあるものの設備等不具合が多数発生したため、わかりやすいように一覧にまとめ、東京都及び設備設置事業者と情報共有を図るとともに対応を依頼。

さらに、館内関係者以外の視点による施設内安全点検を実施。

・ 警備

警備スタッフによるモニター監視、窓口対応、巡回警備を適切に実施。また、指定管理者の自費工事により、館内機械警備システムを導入し、警備体制を強化。

・ 清掃

日常、定期清掃を計画的に着実に実施。特に施設として特徴があり、潮水での汚れが目立つ「窓」について重点的に実施。（当初事業計画で年4回以上⇒8回実施）

客船寄港時は、お客様が客船乗降時に利用するボーディングブリッジの清掃を重点的に実施。

自動清掃ロボットの導入に向けた検証を実施。

○ 安全性の確保

・ 防災・防犯体制強化に向けた取組

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作成し館内関係者と共有したほか、自衛消防訓練、初動対応訓練を適切に実施。

東京湾岸警察署や隣接する公園管理者と連携した防犯体制を構築。

・ 資格取得者、救急用品の適切な配置

上級救命技能認定の資格取得者を配置したほか、多くのお客様の利用が想定されるフロアにAEDを配置。

2 事業効果

○事業の取組

・客船受入れのための関係者調整

初めての客船受入れにあたり、東京都・船舶代理店等関係者と受入会議を実施し、乗下船客や車両の誘導、シャトルバスの案内方法などオペレーションに関する綿密な調整を実施。

・広報活動

クルーズターミナルのHPを新たに制作し施設をPRしたほか、開業時は来館者にアンケートを実施し、回答者にノベルティを配布するなどの取組を実施。

臨海エリアの施設や行政機関と連携しパンフレット等を設置。



○施設の魅力向上

・客船寄港時における魅力向上への取組

客船の乗船客等に対して、自主事業として、クリスマスらしい華やかなディスプレイの臨時売店の設置や、お客様向け案内ロボットのデモンストレーションを実施。



・客船寄港時以外の魅力向上への取組

ユニークベニューとしての施設利用PRを積極的に実施し、イベント等誘致に対応。

文化庁による事業「CULTURE GATE to JAPAN」の開催に向け、芸術作品の展示場所や方法、サイネージの利用調整、消防署との協議などを積極的に実施。

季節感のある演出として、ライトアップしたクリスマスツリーや門松を設置。

閉館期間中の3月末には、新型コロナウイルス感染症対策を徹底し、綿密に調整していたイベント（いい船旅気分）を開催。

・利用の状況

寄港時の乗下船客 1,230人

新型コロナウイルス感染症拡大により客船寄港がキャンセルされたため、寄港客船数は3隻のみ。

○利用者の反応

・アンケート実施状況

開業時、館内見学に来られた一般利用者を対象にアンケートを実施。（回答数：886枚）

スタッフの対応、清掃対応について、満足・やや満足を合わせて80%を超えるなど高い評価。

○ 行政目的の達成

・ 開業準備作業の適切な実施

開業までに実施された東京都発注工事の調整を行うとともに、備品搬入や設置に係る調整を実施。
開業前の施設内覧会実施に際しては事前準備や当日の誘導対応等を実施し協力。

・ 都及び関係機関との連携、実施施策への協力

開業前に実施したプレイベント（ルイ・ヴィトンのファッションショー）や東京都主催の国内港湾連携事業クルーズシンポジウム開催において、会場提供や関係者調整、設営等で協力。
クルーズ客船受入れに係るオペレーション習熟訓練実施に協力し、課題等を共有。



LVファッションショー



クルーズシンポジウム開催



習熟訓練の実施

・ 新型コロナウイルス感染症拡大防止に向けた対応

東京都の方針に従い閉館対応を行ったほか、開館時には基本的対策として、館内入口で、来館者全員に対して、マスクの着用、サーモグラフィーによる検温、手指消毒の依頼を実施。来館者が増加した場合、窓を開放して定期的に換気を実施。

館内の日常清掃に加えて、ドアノブやエレベーターボタン、エスカレーター手すりなど、人が触れる頻度の高い箇所を中心に消毒作業を実施。客船寄港時は消毒回数を増やして対応。

新型コロナウイルス感染症拡大防止を目的とした啓発ポスターを、入館者が多く使用する場所を中心に掲示。密になりやすい館内ベンチやエレベーター内の三密防止を啓発するポスターを掲示。

船社（商船三井客船）や東京検疫所主催の感染症対策訓練に協力し、感染予防対策や感染者が発生した場合の対応について確認。



サーモグラフィーの設置



清掃作業の徹底



ソーシャルディスタンスサイン

3 収支状況（単位：千円）

項目		金額（税込）
収入計		275,040
内訳	指定管理料	260,028
	利用料金	15,012
支出計		227,215
収支差		47,825