

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	4年度	5年度	6年度	7年度	8年度	計
総支出額	93,149	93,149	93,149	93,149	93,149	465,745
利用料金収入	—	—	—	—	—	—
差引 (都への提案額)	93,149	93,149	93,149	93,149	93,149	465,745

1 管理運営に関する基本的事項

- (1) 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。

1 管理運営の基本的な考え方

■ 基本姿勢

有明客船ターミナルは、都心部と臨海副都心を海上バスで結ぶ輸送システムの基地として設置され、隣接するビッグサイトで、展示会や世界的な会議が開かれる際には、貴重な輸送ルートとして活躍するとともに、屋形船やパーティ船の発着としても多くの皆様にご利用されている施設です。

一方、当施設は、災害発生時などの有事の際には、水上輸送基地としてのインフラ機能が求められる施設でもあります。

私たちが重要と考える有明客船ターミナル等の管理運営は、水辺の魅力を発信する役割を理解するとともに、災害時等には、確実に水上輸送基地として機能させる「ソフト・ハード面の運営バランス」であると考えます。その実現にあたっては、港湾事業への理解と多岐にわたる関係者との関係構築が重要な要素となります。

海や港と都民との交流拠点である有明客船ターミナルが、安全・安心な施設であることはもちろんのこと、より一層親しみある交流拠点となるよう、施設の魅力を最大限活用し、その実現に貢献してまいります。

また、当社はこれまで培った行政代行者としての豊富な経験を活かし、多様化する雇用への支援などの社会的要請に対しても積極的に取り組みます。

■ 管理運営の基本方針

【基本方針 1】 質の高い空間とサービスの提供

ハード・ソフト面の運営バランスを重点に置きつつ、使いやすく、開放的な空間を提供していきます。

- タイムシェアなど施設を最大限に活用した水辺の憩いの場づくり
- 日本の四季を感じる空間装飾など居心地のよい空間の充実
- ソフト・ハード両面によるバリアフリーの徹底

【基本方針 2】 水辺の魅力発信

非日常的な水辺空間を楽しんでいただけるよう、水辺空間の魅力を発信してまいります。

- 乗船体験などによる水辺の魅力発信
- 様々な広報媒体を活用した情報発信
- 舟運活性化への寄与

【基本方針 3】 「安全・安心・快適」の実現

水上輸送基地として、緊急時の対応力や関係者との連携力をより一層高めてまいります。また、コロナウイルス感染防止対策等、新たなリスクへの対応にも、東京都や関係者と連携して取り組みます。

- 各機関の関係構築による安心の提供
- 施設に求められるリスク対応力の強化
- 安全で環境に配慮した施設の維持管理

(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 管理運営に必要な知識と幅広い連携力

■ 大規模施設の管理経験と地域や関係者との強固な連携力

私たちは、客船ターミナルを管理する上で、施設の特性等を踏まえた適切な対応と地域や企業等と連携した施設の活性化が重要と考えます。

私たちは、長年にわたり客船ターミナルだけでなく、東京港の埠頭維持管理、フェリーターミナルビル、大型スポーツ施設の管理運営を行ってきました。

これらの経験から、**波や風の影響を大きく受ける施設管理に必要な技術的・専門的知見を有するとともに、ターミナルが果たす役割を十分に理解しております。**

また、これまでも港湾関係者や臨海地区における多くの企業の皆様とイベントの協働開催を展開してまいりました。

これまで築き上げた関係を最大限発揮し、これまでと同様、「**顔が見える管理**」を基本姿勢として、安全で安心な施設の提供と水辺空間の更なる魅力発信を行ってまいります。



埠頭維持管理のノウハウ



地方行政や企業との連携イベント

2 周辺棧橋との連携による適正な施設管理

■ 強靱で柔軟性の高い現場力と連携力

船舶は、海象などの影響により、突然の運航キャンセルを余儀なくされることもあり、当初予約や運航スケジュールが大幅に変更することがあります。

当社は、有明客船ターミナルと棧橋だけでなく、竹芝棧橋、日の出棧橋、お台場棧橋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（以下「協議会」という。）」と連携体制を構築していることから、予約や運航スケジュールなどの変更は一度に情報を共有することができ、お客様からのお問合せにもスムーズに対応することが可能です。

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棧橋が使用される際にも、体制が構築されており、**今後は、より実効性の高い運用を行うために、以下の体制強化に取り組みます。

- 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。
- 有明客船ターミナルには、警備員・清掃員が常駐し、**私たちが目指す安全で心地よい空間を提供し、現場対応力の強化**につなげます。
- 有事の際に水上輸送基地として機能が求められる緊急時は、**本社が青海地区に位置する特性を活かし、本社組織との連携により迅速且つ的確に対応**を行います。



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	
有明 (B)	2	1	3	
合計 (A)+(B)	4	1	5	

(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】

客船ターミナル施設等配置人員

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
				常勤	非常勤		
管理 事務所	チーフ スタッフ	船舶運航者や関係団体との調整、自主事業運営リーダー・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	
本社等	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

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
				委託		
管理 事務所						
本社等						

(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 複数の管理組織を担当する職員の場合は、主たる管理組織の行に記入し、備考欄に従たる管理組織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；A 4 判；任意様式）を作成してください。

【勤務ローテーション表】

管理施設：有明客船ターミナル

役職／日・曜日	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	31	備 考
	土	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	
チーフスタッフ	◎		◎		◎	◎	◎	◎	◎			◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎		◎				
ターミナルスタッフ○		◎	○	◎		○	○			◎	◎	○	○	○		◎		○	○	○	○	◎		◎		○	◎	○	◎			
ターミナルスタッフ◎	○			○	○			○		○	○						○			○				○	○		○					
警備ポスト◎	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
臨港サービス事務所			◎	◎	◎	◎	◎			◎	◎	◎	◎	◎			◎	◎	◎	◎	◎			◎	◎	◎	◎	◎				
企画振興スタッフ						◎													◎													通常本社勤務
行 事 等						企画全体会議												企画全体会議														
出勤者計	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	2	

(注)1 ◎印は、出勤日及び責任者
(注)2 ○印は、出勤日
(注)3 ○印の中の数字は、勤務時間数

- (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A 4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を具体的に記述してください。

1 役割分担及び指揮命令系統

■ 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、効率的・効果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。
- 施設の安全管理や施設管理は、専門事業者の協力により、より高度な品質管理を行います。
- 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、管理状況等情報交換を行います。
- 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、また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。

■ 年間実施計画の着実な実施

各取組みは、年間実施計画(Plan)に基づき実施(Do)し、月 1 回の会議等において進捗管理(Check)を行い、必要に応じて改善措置(Action)を講じることで確実な実施を図ります。



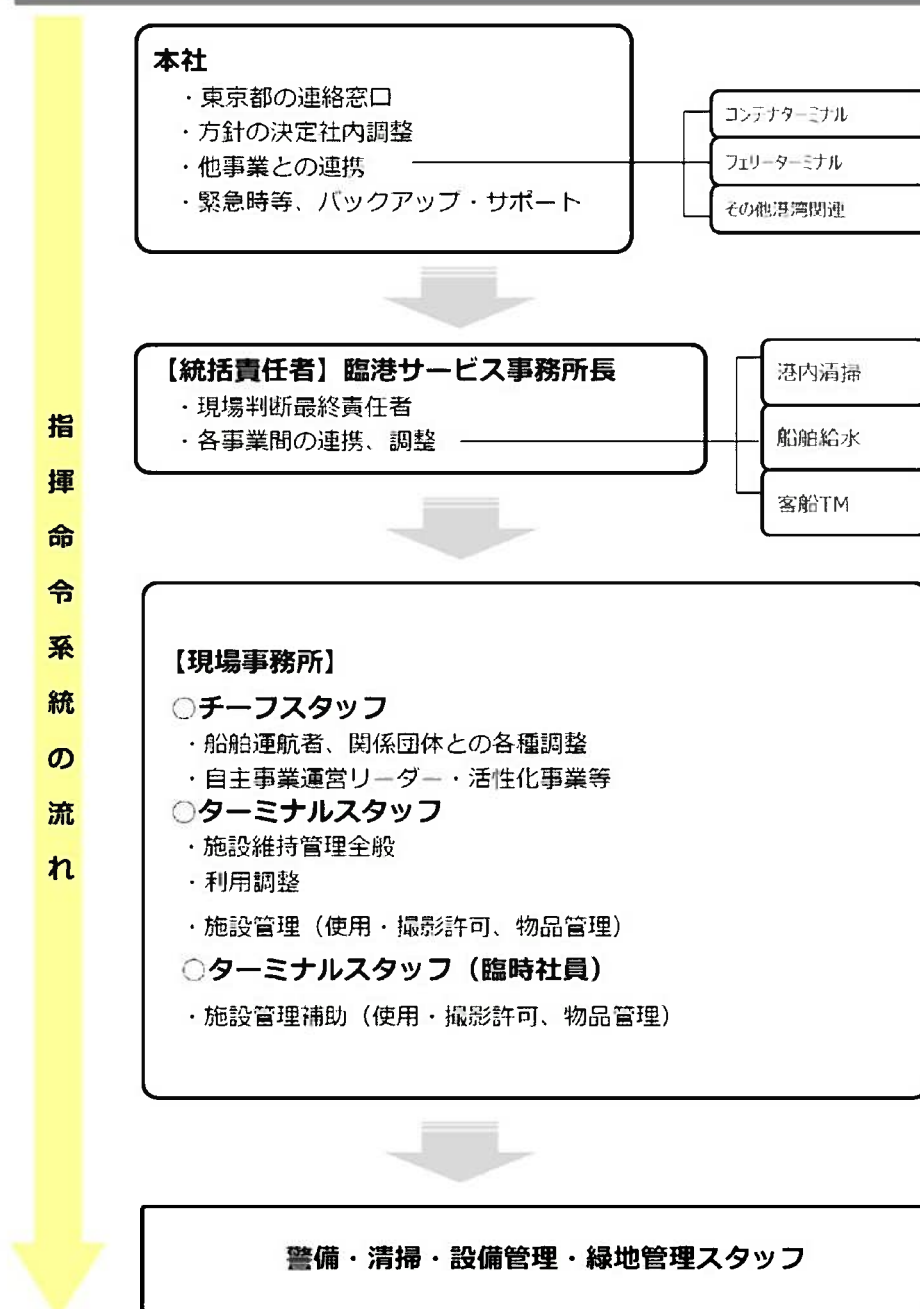
2 社員の技術と能力向上

■ スタッフの資質やスキルの向上への取組

客船ターミナルの運営に必要な知識を身につけるだけでなく、すべての利用者が安全かつ快適に過ごすことのできる施設とするため、様々な研修を通じ、スタッフの資質やスキルの向上に努めます。

個人情報保護	●個人情報保護に関する研修：1回/年
接客・接遇	●接客・接遇研修：1回/年 ●クレーム対応研修：1回/年
安全管理	●配置前研修：適宜 (警備員や清掃員、設備スタッフを対象)
危機管理	●避難誘導訓練：1回/年

有明客船ターミナル施設管理事業 運営組織図



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 身近に海と触れ合うためのタイムシェア等への取組

■ 身近に海と触れ合うための柔軟な施設開放

都心部から離れ、また居住区のない地区にある有明客船ターミナルは、人と海がとても近い立地となっており、東京の中でも自由度の高い施設です。

また、昨今のコロナ禍で人々の生活様式も大きく変化しており、オンライン化や混雑をさけて余暇を楽しむ人たちが増えています。

有明客船ターミナルは、本来のターミナル機能とは別に、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を実現することが可能な屋外駐車場エリアや 3 階のルーフバルコニーなどが備わっております。

この海辺の空間が多様なアクティビティとして利用されるよう、ニーズ把握、利用実態調査、利用方法について検討し、取組んでまいります。



2 タイムリーでフラットな情報発信

■ 海や船の魅力を内外から発信

有明客船ターミナルには、乗船により海から東京を眺める魅力、ターミナルから目の前に広がる海を眺め、海を身近に感じながら憩いの時間を過ごす魅力があります。

当施設は、エレベーターも完備されており、駐車場から栈橋までもフラットであることからバリアフリーにも適している施設と言えます。多くの皆さまにこの魅力を伝え、ご利用いただけるよう、学校などの団体、高齢者施設などへも積極的に広報してまいります。

撮影スポットとしても SNS などを活用して広くアピールしていきます。その際、一般のお客様の利用に影響がないよう、利用者調整、ルールの徹底遵守に努めてまいります。

【情報発信の主な取組】

- 水辺からみる東京の景色をデジタルサイネージなどで発信
- 東京国際クルーズターミナルや舟運事務局と連携し、Twitter や HP を活用したクルーズ客船入港情報やイベントなどの情報をタイムリーに提供
- Google を活用した戦略的な広報活動
- イベント開催時には地域情報誌への情報提供、メディアへの働きかけ

- (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。

1 苦情・要望への対応

■ 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上での重要なヒントであると考えます。
- 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

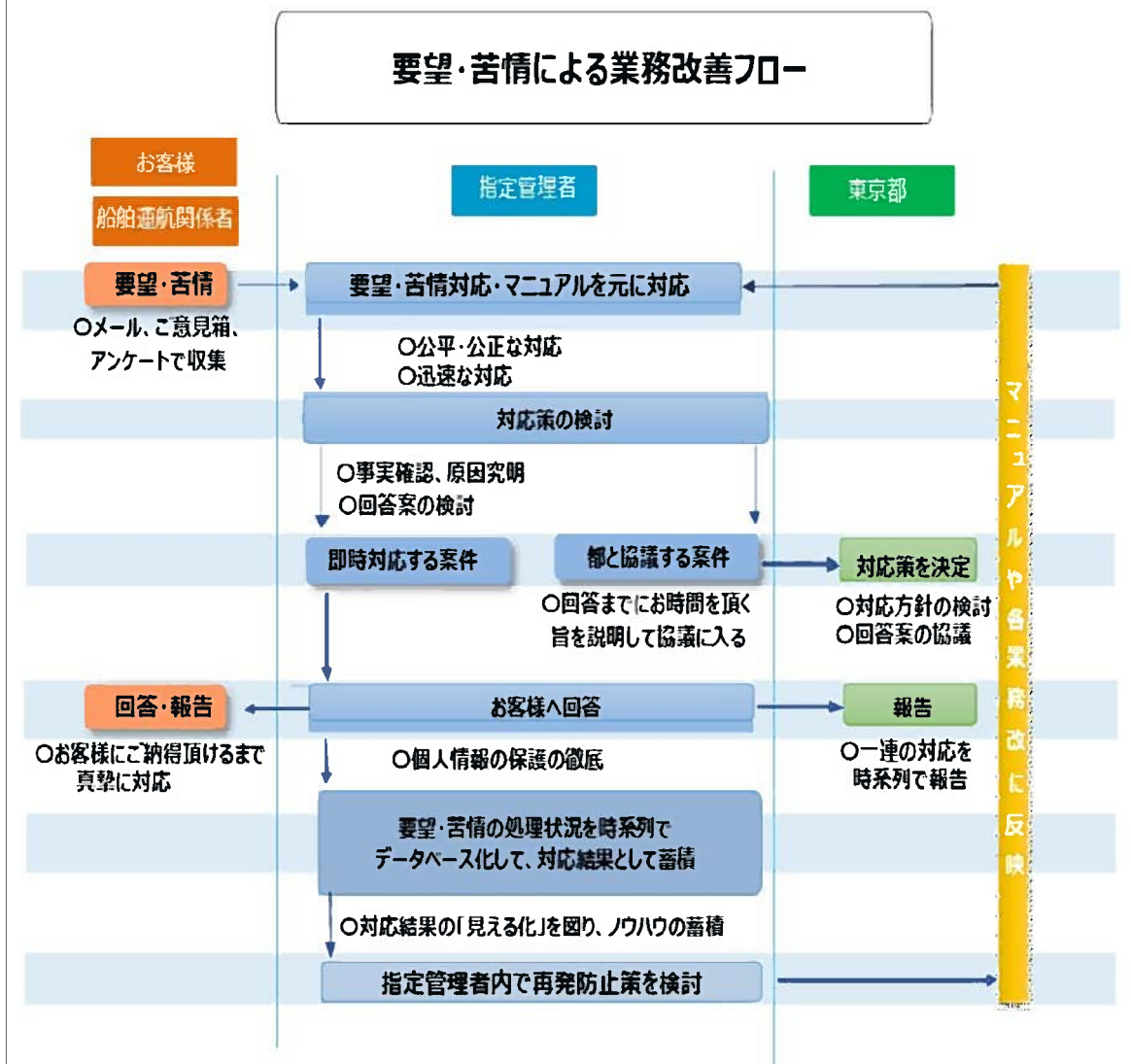
- お客様の声（要望・苦情）を収集するため、以下の取組を行います。
 - ① 施設内の直接対応や受付窓口及びご意見箱の設置：通年実施
 - ② ホームページ上でのメール、電話、FAX、書簡での受付：通年実施

■ 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ます。
- お客様や関係者等から受けた要望・苦情は「即時に対応する案件」「東京都と協議して対応する案件」に分類して対応します。
- 「即時に対応するもの」については、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もの」については、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、ここまでの対応で得られた個人情報 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、以後の運営業務に役立てます。
- 要望・苦情の対応結果は、再発防止策を検討して、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ます。

(2) 別紙 フロー図

図-要望・苦情による業務改善フロー



- (3) 客船ターミナル施設等を管理運営していく上で、質の高いサービスを提供することは重要です。そのため、施設の特性を活かしたサービスを提供する取組について、具体的な提案を記述してください。

また、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。

1 ホスピタリティあふれる対応

■ 施設の特性を活かしたサービス提供

(1) 客船ターミナルにお越しになるすべてのお客様におもてなしの精神で対応

有明客船ターミナルは、定期便の運航以外に、舟運の利用拡大も見込まれる施設です。今後、インバウンドが回復し、多くの外国人に舟運をご利用いただけるよう、私たちはクルーズ船を受け入れてきた実績から、文化が異なる外国人や障がいの有無等に関係なく、誰もが快適に利用できる施設であることを発信していきます。

また、御来館いただくすべての皆様に安心とサービスが伝わるよう、私たちが提供できるサービスを提示するとともに、あらゆる機会を捉え、お客様の要望やニーズの把握に努め、ホスピタリティ溢れるサービスを提供してまいります。



外国のお客様に翻訳機を使いお問合せに応じるスタッフ



混雑時に次の運航時間をお知らせするスタッフ



混雑時にストレス・事故がないよう動線を確保するスタッフ

2 ホスピタリティマインドを高める接客・接遇力向上への取組

■ ホスピタリティ溢れる人材の育成

- ホスピタリティマインドを高めていくために、接客マナー研修等の受講によるスタッフ教育を行います。
- 東京港や船に関する基本的な知識をわかりやすく説明できるQ & Aを作成し、スタッフ全員がワンストップで対応します。
- ターミナルのビューポイント、船舶や東京港についてのミニ知識、あるいは、臨海副都心の観光スポットやイベント情報等について、日頃から情報収集及び知識の向上に努めます。

- (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。

1 安全・安心の基盤をつくる事業への理解と関係者との連携

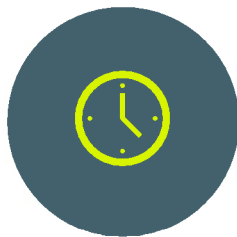
有明客船ターミナルは、定期便の運航以外に舟運の利用拡大も見込まれる施設であり、現在、東京都の施策として水辺の活性化を目的に、行政と民間の協議会などによる取組が進められています。

私たちは、施設を安全に利用していただくために必要なこととして、東京都と協議会が定めた棧橋利用のルールを熟知すること、船舶の規模などをよく理解し、適切に対応することが安全・安心の基盤になると考えます。

また、近隣施設の大型イベント開催時や乗下船以外の目的で施設を利用されるお客様との混乱を避けるために、関係者間での情報共有も不可欠です。

船舶の乗降客や来訪者に安心して客船ターミナル施設等を利用していただくよう、定期運航事業者、舟運協議会や隣接する東京ビッグサイト等との関係性をこれまで以上に強固なものとしていきます。

■ 船舶運航及び周辺大規模施設の利用予約の把握



利用予約時間



船舶利用者規模



隣接施設の利用規模

定期運航事業者・舟運協議会との連携

○ 予約・利用者数の情報共有

東京ビッグサイト等近隣施設との連携

○ 利用規模や動線の共有

■ より安心を提供する取組

近隣施設で大規模イベントが開催される場合で、船舶やターミナル施設の運航利用がある際には、**その規模により、臨時警備員の配置や安全な動線のためのロープバーテーションの設置、動線案内の掲示等を行い、より安心いただけるサービスを提供してまいります。**

(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 船と水辺の魅力を発信する自主事業

■ 乗船体験による水辺の魅力発信

海から眺める東京の景色や海の上で感じる風や波を体で感じる体験を通じて、水辺の魅力発掘と乗船意欲の向上に寄与してまいります。

また、当社の強みは、東京港を軸にした事業を展開していることから、東京港の事業や港の歴史、新たな港湾事業についても広く皆様にお伝えしてまいります。



水辺の魅力を伝える



東京港の事業発信にも寄与

2 海と四季を感じる豊かな空間の演出

■ 居心地のよい空間の提供

有明客船ターミナルは、緑豊かな公園に囲まれ、乗船客への待合所としての機能だけでなく、周辺企業の通勤経路として、また昼食や休憩場所としても利用されています。また、小型船は、春のお花見や夏の花火大会など、水辺から四季を楽しむ企画が多く、その延長線上にあるターミナルでも四季を味わえる空間の演出を展開し、出発からお帰りまで満喫していただける空間を演出します。



海を感じる憩いの場



四季折々の空間装飾

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。

1 「安全・安心・快適」の実現

■ 安全で環境に配慮した施設の維持管理

(1) 老朽化への対策に向けた維持管理

- 本施設は、供用開始から 25 年以上の年月が経っており、施設の不具合が発生する頻度が高くなってきています。
私たちは、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、老朽化した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ために、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迅速に行います。

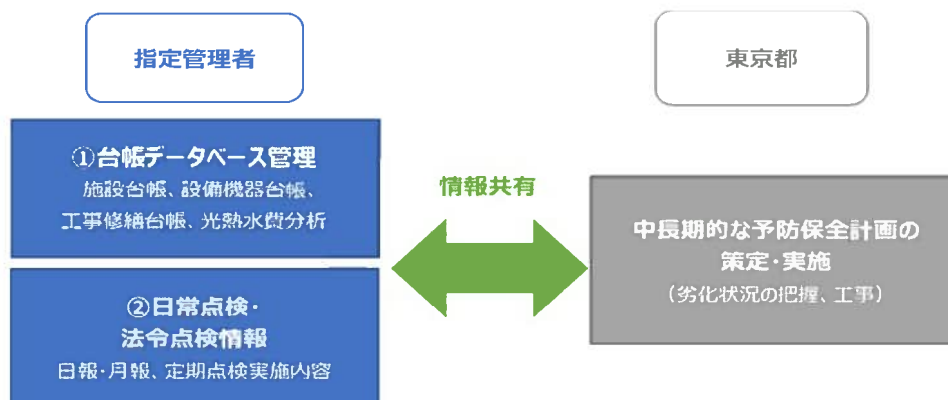


図-予防保全の東京都との連携イメージ

(2) 効率的で効果的な維持管理の実現

- 私たちは、維持管理において法令を遵守することはもちろんのこと、専門知識・技能を兼ね備えた事業者の協力を得て、効率的で効果的な維持管理を行います。
- 各維持管理において、仕様基準より高い効果が生み出せるよう、社内から現場代理人及び検査員の選任を行い、施工計画の確認から検査まで管理監督業務を行います。

(3) 環境に配慮した施設運営

- 利用者数が極端に少ない時間帯は、空調・照明やエスカレータの運転停止などを行い、環境に配慮した柔軟な運営に努めます。
- 東京都及び施設の所在地区の基準を遵守し、ゴミの分別を徹底し、リサイクルの向上に努めます。

(4) 安全に配慮した維持管理

- 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、書類の簡略化により効率性を高め、迅速に対応できる体制も構築しております。
- 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。
- 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いたします。

(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。

1 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、緊急を要しない不具合等については、要望等の趣旨と現場の調査確認等を行った上で、快適性や安全性に留意しつつ、柔軟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。



危険を予知し安全対策を実施

(2) 修繕の実施体制

- 点検時に発見された不具合の内容は、補修、修繕、改修等の実施時期、内容を記録し、業務のノウハウとして蓄積するとともに、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 30 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 30 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。

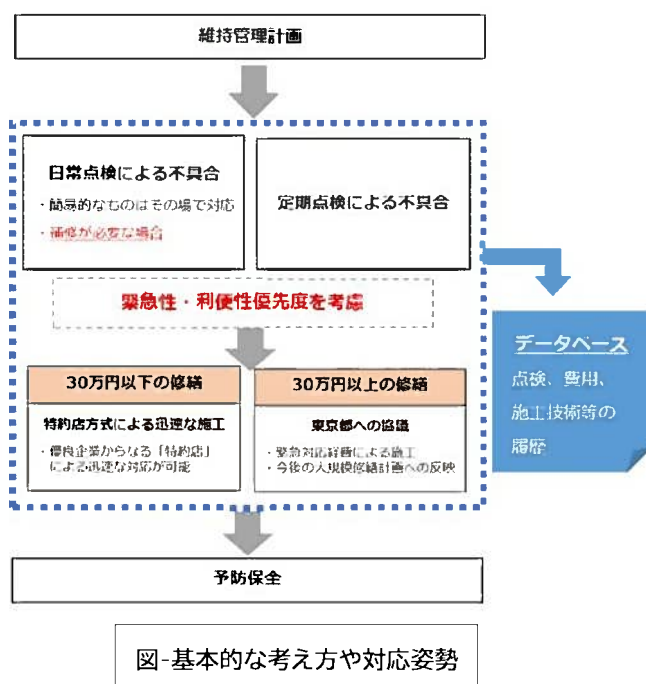


図-基本的な考え方や対応姿勢

- (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。

1 事故等発生時の対応

■ 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、必要に応じ消防・警察に救急要請するほか、速やかに東京都などに報告します。(別図：日常的な事故の場合)

(2) 施設に影響をもたらす事件・事故

- 台風、大雨、大雪、落雷等による施設破損等の被害が発生した場合、まずは傷病人の確認を優先し、その後、施設の被害状況を速やかに把握し、立入禁止措置や応急措置を行います。
- また、施設の開館の有無、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。(別図：施設機能に影響をもたらす事故など)

2 コロナウイルス感染対策など新たなリスクへの対応

長引くコロナウイルス感染状況の中で、感染防止対策や環境の変化に応じた対応が重要です。

私たちは、これまでの運営経験の中で獲得した想定されるリスクを洗い出し、その対策案をまとめ、関係者と共有し、必要な対応、措置、訓練等を行います。

- ☑ 船舶事業者との感染防止対策内容の共有
- ☑ 感染を拡大しないための乗船客の嘔吐物処理の徹底と訓練
- ☑ 緊急時の対応について、有効な施設の運営方法の整理と共有



【コロナウイルス感染予防対策の徹底】

【全スタッフによる嘔吐物処理訓練】

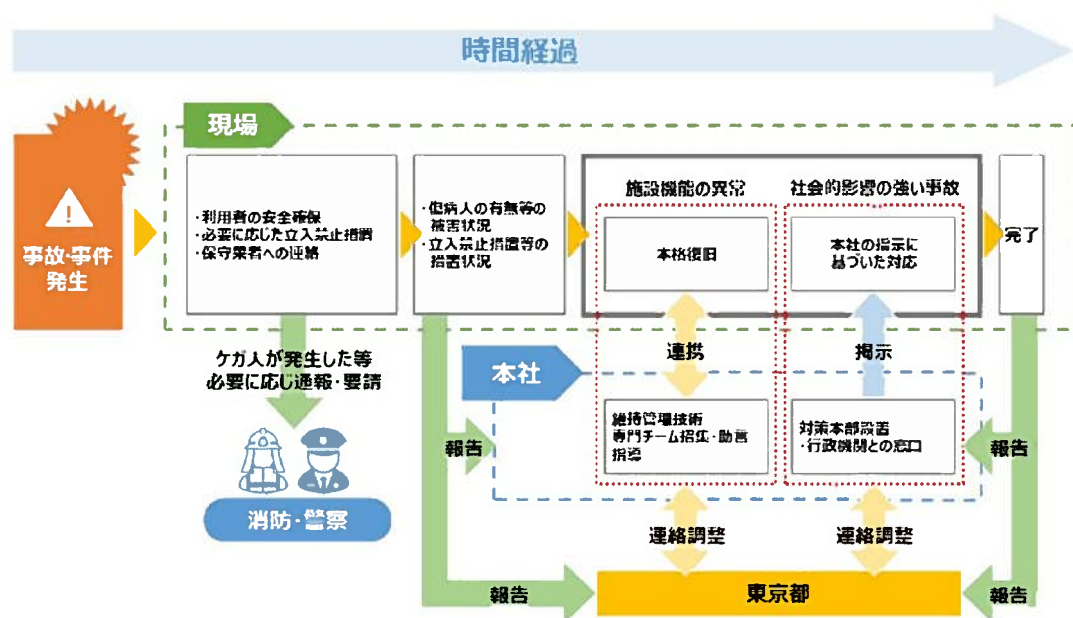
図：1（1）日常的な事故

【日常的な事故の場合】



図：1（2）施設に影響をもたらす事件・事故

【施設機能に影響をもたらす事故など】



- (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。

1 危機管理及び災害時対応

■ 基本的考え方

- 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、定期的な訓練等を通じた災害対応力の強化に取り組みます。



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、「危機管理計画書」や「緊急時アクションマニュアル」を策定しています。
- リスクを軽減し、被害を最小限とする取組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
- ☑ 緊急時内線電話により東京都との連絡体制も確保
- ☑ 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

- 当ターミナルは、災害時の水上輸送基地としての役割が求められています。東京都と緊密な連携を図ることはもちろんのこと、輸送業務を担うことになる船舶運航会社とは、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十分に発揮していきます。

(3) 現地対応以外でもサポートできる体制づくり

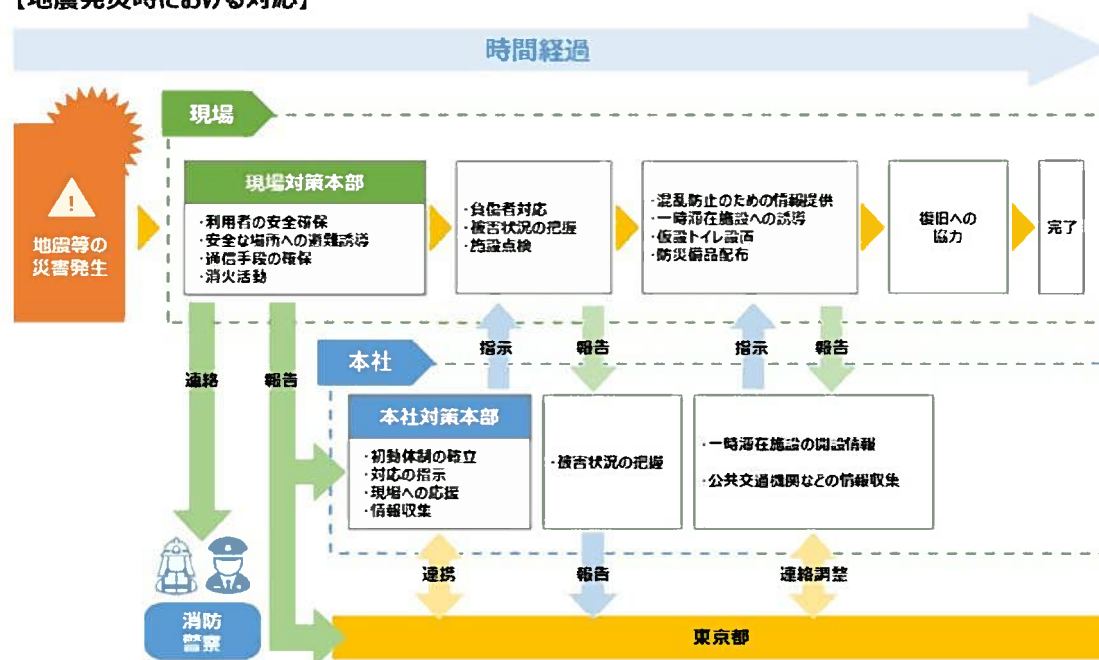
- 当社では、コロナウィルス感染予防対策及び働き方改革の推進を目的に、社員全員がリモートワークにより業務が実施できる環境を整備しております。
災害発生時に、直接現地で対応するスタッフ以外にも、リモートワークによりサポートできる体制を構築しております。

■ 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。
- 当ターミナル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。

図：地震発生時の対応

【地震発災時における対応】



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。

1 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ていきます。

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よう「ストリートビューによる確認」や「撮影や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を行います。

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。

【誰もが快適にご利用いただける施設運営】



- (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

■ 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、以下の点について適切に取組みます。

- 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。
 - ホームページや窓口で、事前に使用料を明示します。
 - 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するとともに、定められた領収書を発行します。
 - 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。
 - 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を行います。
- 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】

