

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	4年度	5年度	6年度	7年度	8年度	計
総支出額	111,577	111,577	110,543	110,543	110,543	554,783
利用料金収入	—	—	—	—	—	—
差引 (都への提案額)	111,577	111,577	110,543	110,543	110,543	554,783

1 管理運営に関する基本的事項

- (1) 船舶給水施設の指定管理者は、公の施設を管理する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 管理運営に関する基本的な考え方

■ 指定管理者としての基本姿勢

船舶給水施設は、港湾管理者の責務として、寄港する船舶に対する清水の供給を行うために設置された施設であり、船舶の運航に必要不可欠な飲料水等の提供を通じて、船員や乗客のライフラインを支える重要なインフラ施設です。

当施設の管理運営にあたっては、上記の施設の設置目的を踏まえた上、岸壁給水・運搬給水それぞれのニーズに適切に対応したスキルや体制を保持することに加えて、水の安全の確保の重要性を十分理解し、常に安全・衛生の管理を徹底し、質の高い維持管理を行うことが重要であると考えます。

また、行政代行者としての役割を踏まえ、公平・公正な管理運営に務めるとともに、災害対策や環境への配慮、多様化する雇用への支援など、社会的要請に対して積極的に取り組むことも、指定管理者の使命であると認識しております。

当社は指定管理者として、長期にわたり東京港における港湾サービスを提供してきた経験・実績をフルに活用し、これまでの事業ノウハウを基本とした安全・迅速・着実な給水を行うとともに、行政代行者としての責務も果たしていくことで、東京港の運営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・着実なサービスの提供

- 365日24時間対応のサービス展開
- 多様なニーズに応えた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・安心の管理運営の実現

- 水の安全確保に向けた衛生管理の徹底
- 適切な維持補修・修繕の実施
- 事故等の予防・発生時の適切な対応



【基本方針3】行政代行者としての役割の遂行

- 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り組み
- 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、本給水事業を通じて、お客様に質の高いサービスを提供することによって、より利便性の高い東京港の実現に貢献していくことを目指しています。これまでの長年にわたる経験を踏まえ、次の3点を重要と考え、ノウハウを活かした管理運営に取り組んでまいります。

■ ニーズに応えたサービスの提供

- 客船や貨物船等の船舶の運航では、荒天や荷役の都合により、寄港スケジュールに変更が生じることが少なくありません。一方で、船舶の円滑な運航はお客様にとって重要な要素であり、着岸中の給水も欠かせないことから、お客様からのオーダーに対しては、臨機応変に対応するとともに、創意工夫によって作業時間の短縮を図るなど、多様なニーズに応えた対応が重要であると認識しております。
- 当社は、これまでの管理運営の経験から、過去に給水を行った際の情報（利用船舶、給水場所、給水量、所用時間 等）をデータとして蓄積しております。こうした情報を活用した上、お客様からの要望に沿った調整や提案を行うなど柔軟に対応し、スムーズな給水作業を実施することで、質の高いサービスを提供してまいります。

■ 安全・衛生管理の徹底

- 当施設の管理運営にあたっては、各種設備等の機能を正確に把握し、適切に安全点検や維持管理を行うことに加えて、船員や乗船客のライフラインを担う重責を十分理解した上、清水の水質保全の徹底を図る必要があります。
- 当グループは、これまでの施設管理の経験から、給水栓や運搬給水船「すいれん」の特性や老朽化の状況等を熟知しており、予防保全による修繕や日々の安全点検、給水時の安全確認等の手順、安全確保のための情報共有の体制などを構築しております。また、水質検査や適切な清掃により水の衛生管理を徹底するなど、これまで管理運営を実施してきたノウハウを駆使することで、お客様の安全を確保いたします。

■ 東京都施策や社会的要請への対応・協力

- 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、感染症への対策など、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、行政代行者としての豊富な実務経験を活かして、都施策や大規模修繕にかかわる利用者調整等に積極的に協力するとともに、新型コロナウイルス感染症対策や環境へ配慮した取組み、災害時の機動的な対応等について、適切に取り組んでまいります。

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	1	「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	0	8	
合計 (A)+(B)	10	0	10	

(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 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 1 5 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	客船ターミナル事業、船 舶給水事業、港内清掃事 業総括、東京都調整	上級救命技能認定、港湾 関連業務 1 5 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 1 0 年以 上	○		2 時間	

(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；A 4 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示すとともに、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 各スタッフの指揮命令系統・役割分担

■ 現場管理事務所の役割と指揮

- グループ内の総括責任者である臨港サービス事務所長1名を配置し、事業全体を指揮します。
- 調整業務全般の主な担当者として、船舶給水キャプテン1名を配置し、東京都との連絡調整・指示の履行や、利用者からのオーダー受付・スケジュール調整、資料作成、データ管理等の業務を行います。
- 現場の指揮命令者として、給水リーダー1名と給水サブリーダー1名の計2名を配置します。岸壁給水・運搬給水それぞれの現場での作業の段取り決めを担当し、スタッフに指示・命令を行います。
- 現場の作業担当者として、給水スタッフ5名を配置します。運搬給水・岸壁給水両方のマルチスタッフとして、オーダーにあわせて柔軟に業務に対応します。

■ 本社の役割と指揮

- 企画振興スタッフ1名は、給水事業の基本的方向に係る決定や指示、監督に関する本社担当窓口の立場をとり、他事業との連携や、所長の所管を超えた応援が必要な場合の調整など、必要な措置を行います。

■ 連絡調整体制の確保

- 臨港サービス事務所長から各給水スタッフまで、指揮命令系統を重視し、日常的に報告や連絡を行うことに加え、毎日の朝礼や定期的なスタッフミーティングを全スタッフ参加で開催します。また、全国船舶給水主管者会議（年1回）への出席により、他港関係者からの情報収集にも取り組んでまいります。

2 スタッフの技術と能力向上を図るための取組み

■ OJTによるスタッフ教育の徹底

- 日々のOJTを通じて、給水作業に必要なノウハウを教育・継承するとともに、運搬給水船「すいれん」の運航に必要な6級海技士の有資格者拡充を図るなど継続的かつ効果的にスタッフの能力向上を図ります。



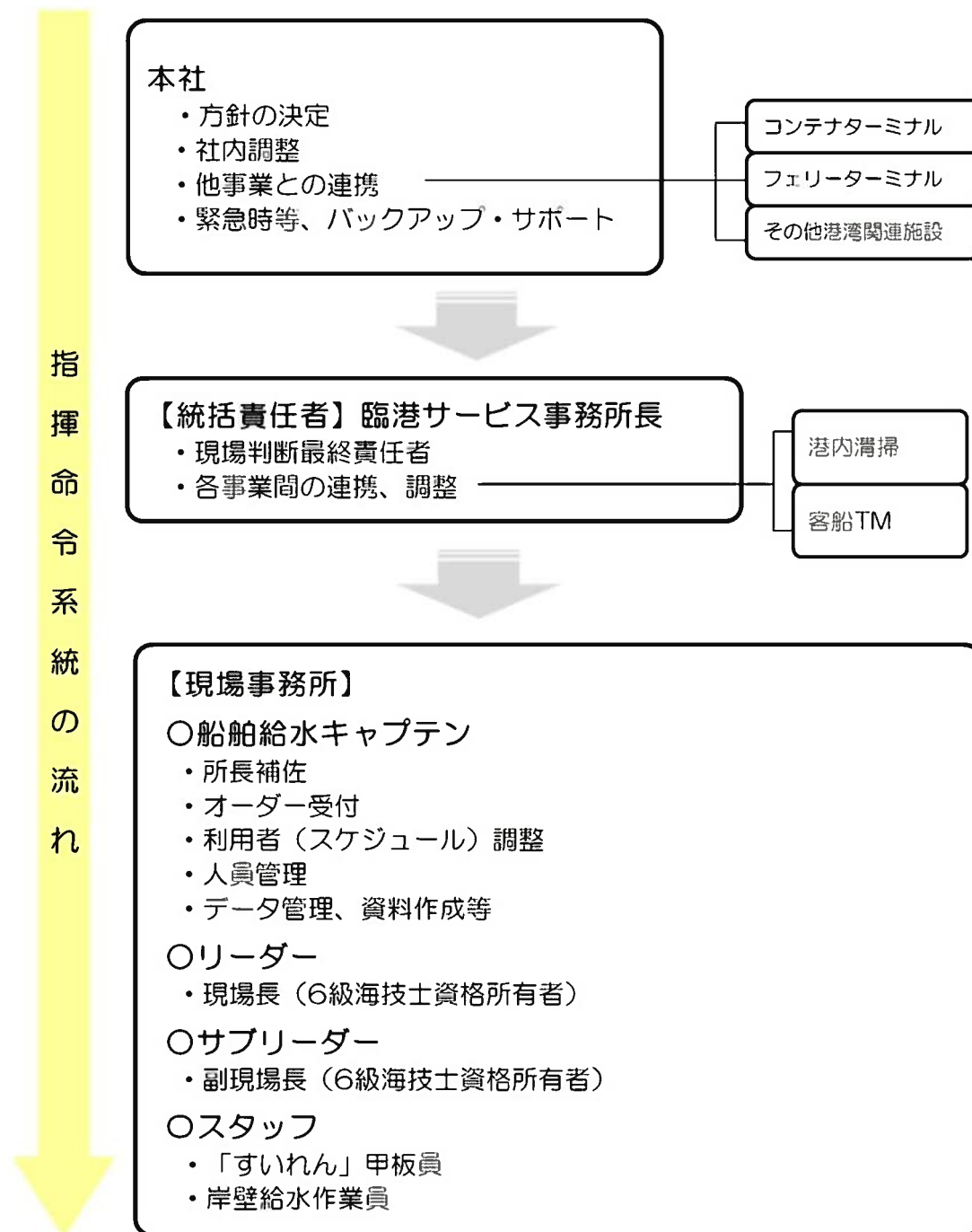
■ 研修体制の確保

- 様々な研修等を通じて、全スタッフの接客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。

ホスピタリティ	CS研修（年1回）
安全管理・危機管理	上級救命技能講習（適宜）、防災訓練・情報伝達訓練（年1回）
コンプライアンス	コンプライアンス研修（年1回）、情報セキュリティ研修（年1回）

2 人員配置計画（2）別紙

船舶給水事業 運営組織図



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、情報を効率的に活用することで、より質の高いサービスを提供してまいります。

■ 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、早朝、夜間、土日祝日、年末年始の営業時間外でも問合せ・オーダー受付を行い、迅速かつ柔軟な対応を実践します。

■ 短時間での迅速・着実な給水の実施

- お客様のニーズへ迅速に対応をするため、作業時間の短縮を図ります。例えば、大量の清水を限られた時間の中で給水する必要がある大型客船などに対しては、給水ホースを2本使用して給水する提案をするなど、あらかじめお客様の過去のデータから作業の段取りを確認します。また、初めて東京港で給水を行う船舶の場合、多様な船舶に精通した経験豊富なスタッフを現場に配置します。
- スムーズに給水作業を行うため、港内の工事箇所・航行不能海域や、天候による航行路の変更等の留意事項を、毎日のスタッフミーティングを活用して周知・確認することで、全スタッフが必要な最新情報を共有出来る体制を整えます。

■ オーダーへの柔軟な対応

- 複数のお客様からオーダーが重複した際は、給水業務に必要な資格又はスキルを有する応援スタッフを現場へ配置するなど、当社内の連携体制により対応します。
- 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、給水時間や給水場所の変更調整を行うことで、最大限お客様のご要望に沿った対応に努めます。

■ 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回実施の船舶検査及び修繕のため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、利用調整に努めます。
- 晴海ふ頭岸壁給水施設の使用休止期間が発生した際は、東京都の指示に基づき、お客様のオーダーに対応します。

- (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、法令や管理運営基準等と照らし合わせた上、公平・公正の視点に立って対応を検討し、誠意をもって迅速に行動することで、お客様との信頼関係の向上につなげてまいります。

■ お客様の声の把握

- お客様の声（要望・苦情）を収集するため、以下の取組を行います。
 - 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

The image shows a screenshot of a web-based inquiry form titled "HPお問い合わせフォーマット". It includes fields for name, email, phone number, and a detailed message area. There are also checkboxes for "緊急" (Urgent) and "匿名希望" (Wish to remain anonymous). The form is designed for users to submit their inquiries or complaints online.

The image shows a screenshot of a survey form titled "アンケート用紙". It is a structured questionnaire with multiple-choice and rating scales. The form is used for collecting feedback from ship agents and other stakeholders regarding the facility's services.

■ 迅速な対応と業務への反映

- いただいた要望・苦情に対しては、過去の対応事例やスタッフミーティングでの検討を基に迅速に対応します。すぐに解決することが難しい案件も、お客様へのレスポンスは速やかに行います。
- 対応の検討にあたっては「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、適宜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た個人情報情報は厳重に管理します。
- 要望・苦情の処理状況は記録し、再発防止に役立てるとともに、以降の管理運営業務に反映します。

- (3) 船舶給水施設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、サービスを提供する取組について、具体的な提案を記入してください。
- 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 サービス向上に向けた取組

■ 管理運営状況のチェック体制の確保

- 当施設の事業進捗や利用実績、いただいた要望への対応等は、本社幹部で構成する毎月の定例会により評価・確認を行います。管理運営状況を定期的にチェックし、意見等を業務に反映することで、継続的にサービス向上が図られる体制を確保します。

■ 多言語対応

- 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ツール等を活用し、お客様の利便性向上を図ります。



■ 給水事業の啓蒙活動

- ホームページや各種イベント時のブース出展等を通じて、船舶給水事業のPRに積極的に取組みます。日常では見ることのない給水作業の内容や東京港における港湾サービスの重要性を都民へ幅広くご紹介することで、東京港の振興に寄与します。

2 スタッフの接客・接遇力向上への取組

■ CS研修の実施

- お客様と直接対応し、サービス提供の最前線で活躍する給水スタッフは、当事業のまさに「顔」としての役割を持つことから、全スタッフを対象とした「CS研修（カスタマーサービス研修）」を毎年実施し、接遇に関するマナー等の教育を徹底します。

■ 統一ユニフォームの着用

- お客様から一目でスタッフと分かるよう統一したユニフォームを着用します。また、始業時には服装チェックにより清潔感を意識した身だしなみの確認を行い、飲料水を取り扱うスタッフとして相応しい姿で給水作業に取り組めます。



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

お客様が満足するサービスを提供するためには、東京都の管理運営基準を踏まえた管理・監督体制を整え、施設が十分に機能することが必要です。

当社は以下のとおり取り組むことで、施設の適正維持管理に万全を期します。

■ 関係法令を遵守した基本的な取組の励行

- 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。

■ 岸壁給水設備の日常的な施設チェックと現場状況確認

- 各岸壁の給水栓やその周辺については、毎回の給水業務の際、現場で当該設備の状況を確認するとともに、給水を実施する埠頭の他の給水栓・管の状況について、チェックリストにより栓の開閉や水の出具合を実際に確認します。

■ 運搬給水船の日常的な施設チェックと現場状況確認

- 運搬給水船「すいれん」本船及び機関部、台船については日々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、日常的設備点検とは別にキャプテン、他のスタッフもチェックリストにより確認します。

■ 予防保全の観点からの部品交換や修繕の実施

- 予防保全の観点から、業務サービスへの支障が生ずる前に劣化の兆候の検出に努め、あらかじめ部品交換や修繕を行うなどの対応を取ります。

■ セルフ給水のお客様の状況確認・フォロー

- 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、日常において積極的にコミュニケーションを図ることで、セルフ給水のお客様との相互理解を深めていきます。

■ 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。
- 管理運営で発生するごみはリサイクルなど分別を徹底するとともに、業務で使用する車両は、特定低公害・低燃費車の使用・切替を推進することで、温室効果ガス削減に寄与します。

- (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

給水した清水は、船員や乗船客の方々にとって生活用水になることから、水の安全性確保については十分に注意を払い、施設維持及び給水作業の両面から水の安全性について次のように取り組んでまいります。

■ 施設維持面での取組

- 運搬給水船「すいれん」については、日常の清掃等に加え年1回のドック入り時に担当者と十分に調整し、タンク清掃を必ず実施することで水質保全を徹底します。
- 晴海ふ頭の貯水槽タンクにおいては、東京都と調整の上、タンク内の清掃や水質検査等の維持管理に努めていきます。(令和4～5年度予定)

■ 給水作業時の対応

- 実際に清水を供給する際には、給水作業の度に水の濁り、臭いの有無を確認するとともに残留塩素濃度の測定を行います。
- 給水ホースなどの器具は飲料水となる清水を通すものであることから、取り扱いの際に接続口を直接地面につけない等の衛生管理を徹底します。
- セルフ給水のお客様には、検針時やそれ以外の巡回・点検の際に、日常管理の方法についての適切な指導を行うなど、安全衛生の向上に努めます。



■ スタッフの健康管理の徹底（新型コロナウイルス感染症対策）

- 器具や清水を取り扱うスタッフ自身やその管理監督者である所長やキャプテンの健康管理にも十分注意し、厚生労働省の提示する新型コロナウイルス感染症の予防策に沿って、マスクの着用や外気による換気、施設内容の消毒清掃、検温等による体調管理など、感染症対策を徹底いたします。また、スタッフに感染者が出た場合に備え、組織内でバックアップ体制を検討・構築します。
- 毎月、所内安全衛生委員会を開催し、安全・衛生に係る意見交換を行うことで、社員の意識を常に高いレベルに保ちます。

■ 水質検査結果の公表

- 運搬給水船「すいれん」に係る給水栓及び搭載給水タンクの水質検査の結果については、日本語版・英語版でホームページ上に公開し、お客様に安心していただけるよう情報発信いたします。

Report No.	Report Date
1234567890	2023.10.01

Item	Unit	Value	Standard
Chlorine Residual	mg/L	0.5	0.2~1.0
pH	-	7.2	6.5~8.5
Temperature	°C	15.0	10.0~20.0
Turbidity	NTU	0.1	0.1~0.5
Total Hardness	mg/L	150	100~200

- (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

東京国際クルーズふ頭を除く岸壁給水施設及び運搬給水船「すいれん」は老朽化が進んでいるため、予防保全による維持管理が重要であると考えます。

また、「すいれん」においては、東京都が年1回実施するドック入り時に合わせて、指定管理者による大規模修繕を検討・実施し、下記のとおり船舶の維持管理、延命化に努めていきます。

■ 予防保全への取組

- 日常点検や定期的な見回りの際に発見した、小規模の部品交換・修繕が必要な不具合については、速やかに対処し、施設の長寿命化が図れるよう常に良好な状態の保持に努めます。
- 修繕の内容は記録をとり、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ます。



■ 大規模修繕対応

- 日常の点検作業等で改修の程度が大規模になると想定されるものについては、事前に東京都と協議し、調整を行います。
- 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。



■ 補修・修繕費用の考え方

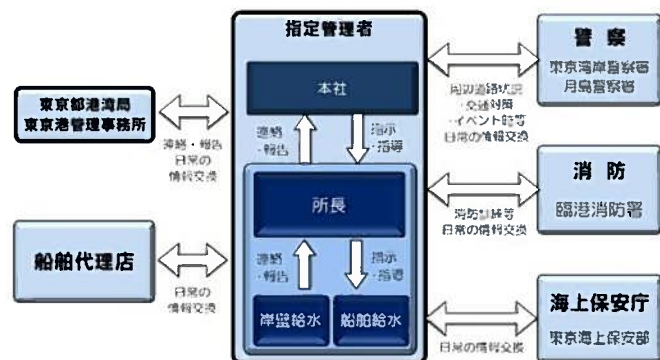
- 修繕に係る見込額が経費対応限度の枠を越えてしまう場合や、緊急対応等経費300万円については、東京都と優先順位を踏まえた調整を行い対応していきます。
- 船舶給水事業全体において、年間で執行する金額の見込額を可能な限り早い段階で算出することによって、補修・修繕に充てることが出来る費用を算出し、予防保全・大規模修繕に対応いたします。

- (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 事故の予防策・発生時の対応

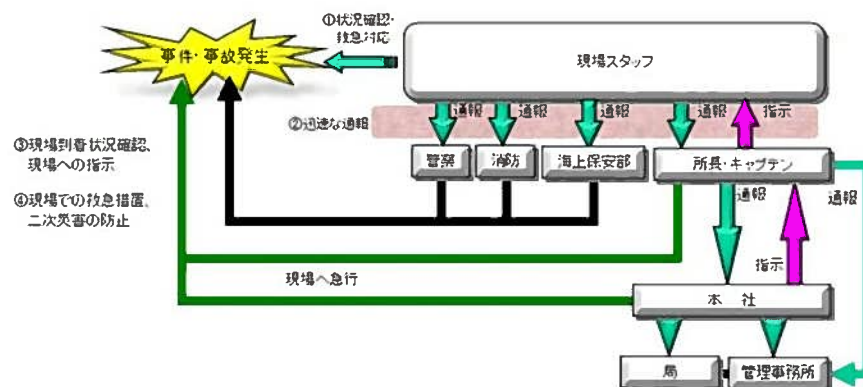
■ 事故を未然に防ぐ安全対策

- 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で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。
- 運搬給水船において、気象、海象による衝突などの海難事故の事前防止策として、気象に関する情報収集を徹底します。また、長年の経験により熟知している東京港の危険個所等の情報をスタッフに周知徹底し、危険回避・安全対策に細心の注意を払います。
- 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。
- 事故発生に備え、各関係機関とは日常の情報交換など密接な連携を図り、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、万全の体制で臨みます。



■ 事故発生時の対応

- 事故発生時は、人命救助を最優先とし、被害を最小限にとどめ、かつ、二次被害の防止に取り組みます。また、応急措置を行うとともに速やかに海上保安部や消防など各関係機関へ通報します。
- 事故による施設破損が発生した際は、拡大防止及び二次被害防止のため、現場でのカラーコーンやトラロープによる速やかな暫定安全対策を実施いたします。



- (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。施設の特長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

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。ライフラインの確保は、「すいれん」の貯水タンク及び晴海ふ頭の貯水槽（令和4～5年度予定）に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。

■ 機動的な体制の整備

- 各給水施設を緊急時に使用出来るよう、陸路の状況に応じて船舶も活用しながら、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。
- 陸上交通よりはるかに機動性や迅速性に優れた「すいれん」により水上輸送基地である有明客船ターミナルを始め、海域・運河・河川を利用した清水の運搬も機動的に実施します。その際、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。

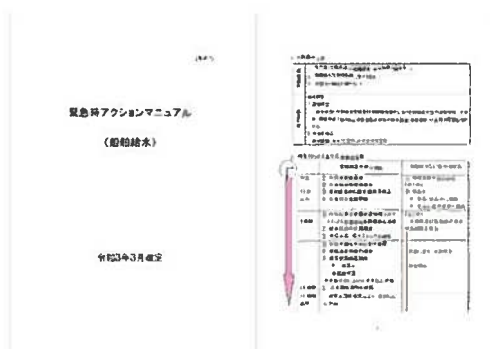
■ 情報連絡体制の確保、指揮命令系統の明確化

- 全スタッフを対象とした「安否確認システム」を導入・活用することで、震災時にも連絡可能な体制を確保するとともに、災害時優先携帯電話や業務用無線機を導入します。
- 実際の震災に備え、あらかじめ指揮命令系統について、東京都→指定管理者本社→臨港サービス事務所長→給水キャプテン→給水スタッフという流れを明確に整備し、関係者間で共有します。

■ 防災訓練の実施

- 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（大規模災害想定訓練、情報伝達訓練（スタッフの安否確認含む）、岸壁・運搬施設の相互訓練）を年1回定期的に行うことにより、事前準備を万全にします。

緊急時アクションマニュアル

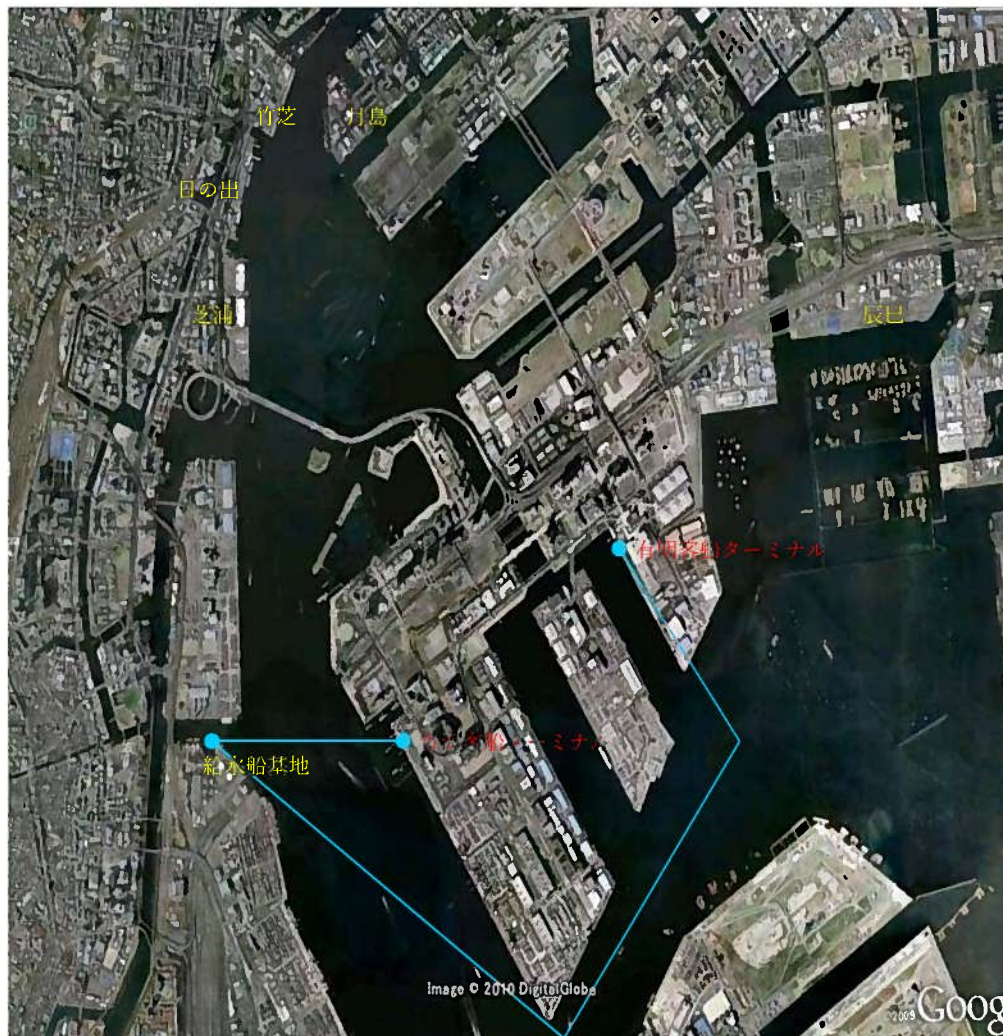


岸壁・運搬施設の相互訓練



4 維持管理計画（５）別紙

【「緊急時アクションマニュアル（船舶給水）」における機動班（運搬給水）活動範囲図】



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受付対応・ご案内

- 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込様式のダウンロードを可能とするとともに、ご要望に応じてFAXや郵送でも配布いたします。
- 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、お電話で丁寧にご案内します
- 申請書は、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。

- (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、料金の確定を行うためお客様と給水量を確認し、伝票へサインをいただきます。現金を徴収した場合にはお客様に領収書を交付します。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。
- 納付書に給水量などの内容を示す計算書を添えて、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。
- 東京都への毎月の件数・金額の報告や、1ヶ月ごとの実績報告も確実に行うなど徴収事務手続きに係る一連の事務を確実に行います。
- 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。